

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	神田居宅介護支援センター
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目8番1号地下2階
事業所電話番号	03-5207-5708

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	<p>家族の力が弱くなっている現在、家族の絆を支え、安心して暮らせるように、私たちは支援します。</p> <p>社会は時代とともに変遷していきませんが、どんな制度の下にも困っている人々は存在します。私たちはもっとも困っている人々の命と生活を支えます。</p> <p>利用者に深い共感を持ちます。</p> <p>地域の方々に感謝します。</p> <p>社会・地域の要請に応えること。</p> <p>人とひとの絆を大切にすること。</p> <p>水・電気など資源を大切にし、防災に心がけ火を出さないこと。</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人理念に基づき実施された、大型台風発生時の対応を高く評価します

今年、関東地方を襲った大型台風に際し、前日にデイサービスの閉鎖等の決定が下されました。食事を目的にデイサービスを利用している独居利用者や高齢夫婦世帯利用者にとっては、大きな支障となる事を鑑み、法人全体の判断と連携により、配食サービスを実施しました。災害時の利用者の生活を守り、安全を確認する取り組みとして高く評価します。また、日頃から法人理念に基づき、研修や災害時マニュアルの整備、防災訓練等が実施されている事の成果の現れと言えます。今後も継続して欲しい取り組みとして評価します。

・利用者の状況を直接確認し、情報を把握しています

利用者宅への訪問では自宅内の汚れや臭い、身体状況等、注意深く観察しています。例えば、部屋に便が付着している・リハビリパンツを干している・酒の臭いが強い等の異常を確認する視点を大切にしています。また、利用者は、食事を摂取していると意思表示はしているものの、その様子から十分に食事を摂っていない事を推測する等、利用者の言葉以外にも、直接確認した事実での情報把握に努めています。積極的で細やかな観察、情報把握は、今後も継続・強化・発展させて欲しい取り組みです。

・家族の都合に合わせて訪問したり、様々な情報を提供するようにしています

行政を始め、近隣の医療機関等とも密に連携しています。例えば、行政が発行する高齢者向けサービスについても、情報を伝達する等の役割を担っています。訪問理美容サービス、寝具乾燥サービス等の区の独自のサービスの他に、詐欺行為への注意喚起等もしています。単に介護サービスだけでなく、地域で利用者の生活を全面的に支える仕組みの一翼を担っています。また、ご家族の要望に合わせて勤務変更等により夜間に訪問したり、土曜日・日曜日でも訪問する等、柔軟な姿勢で対応しています。今後も継続して欲しいと思います。

さらなる改善が望まれる点

・事業所独自のマニュアルが整備されることを期待します

事業所では人材育成の為のマニュアルの必要性を今後の課題点として挙げています。訪問調査時のヒアリングからは、事業所には様々な事例が蓄積され、豊富な知識や技術を生かし、利用者一人ひとりを大切にしたいサービスが実施されている事が解ります。一方で大切にしている理念に根差した事業所独自の業務マニュアルが作成されていない点が残念に思われます。既に実践しているサービス内容を標準化し、今後の人材育成に生かす為にも、業務マニュアル全般の整備・強化を期待します。

・勤務パターンを複数設定し、チームで効率良く訪問ができる様に期待します

利用者・家族に対しケアプランの同意を得る際には、わかりやすい説明を心掛け、納得して頂けるまで訪問する様にしています。1回の訪問で3時間以上時間を要する事もありますが、理解度を確認し真摯に向き合っています。しかし、勤務時間には限りがある事から、ケアマネジャーが一丸となり、チームで効率良く継続する事が求められます。今後は、例えば、事業所の勤務パターンを、8時から・8時30から・9時から等、30分刻みに複数設定し、利用者の状況や都合に合わせて効率良く、よりタイムリーな訪問ができる様に検討する事を期待します。

・新規ICTシステムの活用方法、マニュアル、OJTの連動性等の検証に期待します

今年度、新規ICTシステム導入されました。事業計画では、システムの効果や活用度合について検証する予定となっています。これらを踏まえ、電子化されていない紙ベース帳票類の検証等、徹底されることを期待します。また、同時に、介護過程の展開、マニュアル、OJT、チャレンジシート、法人内研修制度の検証にも期待します。例えば、マニュアル類に基づくOJTの仕組み（常勤・非常勤問わず）、マニュアル類に明示されている知識・技術の習得のチェック、チェック後の目標管理・評価等、さらに実用的なものとする事を期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

**・利用者に合わせて、情報が伝わる工夫に、力を入れています
**

独居利用者が多い等の特性に合わせて、サービスを利用しやすくする為の工夫をしています。例えば、利用開始にあたって、サービスを忘れたりしないように、毎月のカレンダーに、カラーで割り振られたサービスの予定を書き込み、利用者宅に掲示する等、細やかな工夫をしています。今年度からは、週ごとの予定表も作成し、投薬等の書き込みもしています。このようなサービス提供の工夫により、利用者調査では、「困りごとに素早く対応していただき、助かっております」等の、コメントが寄せられています。今後も継続して力を入れて欲しいと思います。

・「最も困っている人のいのちと生活を守る」ことに、力を入れています

昨年度から経験豊かなケアマネジャーが管理者として配置され、利用者の生き方と逝き方の支援をする事をモットーに、サービス内容の向上に努めています。近年では、独居利用者や制度の枠組みでは捉えきれない困難事例への取り組みは、法人の基本的な姿勢である「最も困っている人のいのちと生活を守ります」を、体現する行動として、特に力を入れていると言えます。また、所属するケアマネジャーの様々な経験を事業所全体の経験知として蓄積する事を念頭に置き、チームワークの向上にも、継続的に力を入れています。

・サービス担当者会議に、力を入れています

サービス担当者会議を開催する際には、関係者に「サービス担当者会議のご案内」を事前に発行しています。案内通知には、開催日時・開催理由・会議の出欠確認がわかりやすく示されています。さらに、会議の開催に向けて、利用者や家族に確認を済ませておいて欲しい事・困っている事・確認したい事・ケアプランに関する要望等、事前に情報を収集できる仕組みがあります。事前の準備が入念に行えている事や具体的な会議内容の記録からから、サービス担当者会議がスムーズに進行されている事が解ります。力を入れている取り組みと言えます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

52/88

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	98.0%	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	96.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	94.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	92.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	5.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	96.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	96.0%	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	94.0%	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	84.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 1.0%	11.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	ソーシャルパレット株式会社
事業所名称	八丁堀ケアプランセンター
事業所所在地	東京都中央区八丁堀4丁目10番8号第3SSビル402号室
事業所電話番号	03-6280-3836

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え(事業者の理念・ビジョン・使命など)	1) 利用者本位 2) 中立公正 3) 働きやすさ

全体の評価講評

特に良いと思う点

・単独居宅介護支援事業所として、職員の受け持ち数の上限を定めており、職員は一人ひとりの利用者の支援を丁寧に行っています

ここは単独居宅介護支援事業所で、現在9名の介護支援専門員(職員)が働いています。職員の有する資格は介護福祉士、看護師、社会福祉士と様々です。勤務体系はフレックスタイム制を導入しており職員が働きやすい環境を整えています。また、居宅介護支援事業所の指定基準では、1人の介護支援専門員は35名までの利用者を担当する事が可能ですが、管理者は、職員が「利用者の支援を丁寧にして頂くこと」を方針としてあげており、職員には介護支援に関する研修を案内して各職員の技術の向上に努めています。

・サービス担当者会議は、支援を担う人々から意見を頂く場なので、参加者の都合に合わせて開催し、その内容を次の計画に反映しています

居宅介護支援事業所には、利用者の状態の変化及び要介護認定の更新時にはプランを見直し、新たな計画を作成してサービス担当者からの専門的な意見を聞く場を設けることになっています。そこで、医師も含めた会議を行う時には前もって参加者に協力依頼を行い、医師の往診日に本人宅で会議をしています。また、家族からの協力を得られない場合には、家族等に制度の仕組みを理解して頂けるように説明を重ね、家族に参加して頂ける日に行っています。また、会議を有効に行うために検討項目を絞り込み、前もって参加者に知らせて意見等を伺っています。

・職員の働き方を支援するためにテレワークやフレックスでの勤務管理が仕事と私生活が両立できる環境が就労意欲を高めています

介護支援専門員の業務での担当制を尊重するように、職員の働き方の管理もテレワークやクラウドを活用したIT化を図り、いつでもどこでも記録やケース管理の調整が可能で、利用者の緊急時に担当が自宅、又は職場でない場所でケアプランの調整や記録が可能となっていることから、職員の柔軟な対応が利用者からの信頼度につながっていることがアンケート結果より伺えます。職員アンケートからも働きやすさの高さがうかがえるため、IT化を図った働き方改革に従った職員の勤務管理が可能となっている。柔軟な勤務管理が調整の対応力につながっています。

さらなる改善が望まれる点

・利用希望者が入手できるパンフレットを作成し、事業所の方針等を記載して、独立居宅介護支援事業所の利点をアピールしたいとしています。

管理者は「一人ひとりの介護支援専門員が一人ひとりの利用者の支援を丁寧に行う」を方針に掲げ、基準では1人の介護支援専門員が担当する利用者数は35名までは可能となっているので、上限を定めています。事業所の情報は

、「介護サービスの情報公表」をしており、行政機関のホームページ等に情報が載っています。ただ、事業所のパンフレットがないため、直接利用希望者に事業所情報が届かない状況です。今後は、事業所の方針や人員などを記載したパンフレットを作成して独立居宅介護支援事業所の利点をアピールしたいとしています。

・**ゆくゆくは東京都が推奨している「リ・アセスメント支援シート」の導入を考えており、事業所内研修にて研鑽していくとしています**

東京都の介護支援専門員研修において、東京都が推奨している「リ・アセスメント支援シート」の使用方法を説明しています。これは国が定めた課題分析標準項目を網羅した上で、課題分析の過程を可視化できるものです。それは、利用者の現状及び困りごと、利用者及び家族等の意向、専門家の意見、介護支援専門員の判断を導き出す工程をさします。現在は他の方式を使用していますが、ゆくゆくはこのリ・アセスメント支援シートを学び、事業所内研修にて担当別に事例検討などを通して、研鑽を重ねてより良いサービスの提供に努めていくとしています。

・**事業所としての介護支援専門員の業務、記録などの組織的な管理、周知すべき事項のお一元化への環境づくりを検討しています**

介護支援専門員の業務役割を重視するあまり、担当者に任せていることで事業所としての管理すべき事項や共有すべき情報の周知方法が見直す必要があります。担当別な情報の一元化を図ることによって、緊急時など職員の誰でも対応可能となる仕組みが構築できます。担当者不在での対応もサービスの向上につながり、職員間の連携や休みやすさなど働き方改善につながります。職員の負担を軽減、業務の効率化を図るためにも情報の共有に対する書面化、周知の方法を検討し、担当者不在でも速やかに対応できる事業所の体制づくりを期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**サービスの終了後であっても、家族の相談支援を継続、かわわりを大切にしています**

サービスの終了は、特別養護老人ホームや特定施設、小規模多機能への利用を希望する場合、事業所との電話などの交流により、不安の軽減に努めている。事業所リストや情報を家族に伝え、希望する事業所と連絡、情報の共有を図るようにしている。家族の負担の軽減につながり、利用者、家族の希望に合わせたサービスの提供、変更が行われています。サービス終了後も施設等でのサービスに対する相談など、関係性を大切に支援を続けています。看取りを含め逝去された家族へのグリーフケアも行い、サービスだけでなく家族の生活支援、相談も行っています

・**利用者の生活状況を配慮し訪問、会話回数や家族状況に合わせた在宅支援に努めています**

利用者、家族の生活環境や生活状況、意向や要望を尊重したケアプラン作成に配慮しています。またモニタリング訪問についても月1回以上の訪問を心がけており、特に利用者が独居の場合には会話を増やすことで信頼関係構築に努めている。また、サービスへの拒否やサービスの中止依頼があった場合には、利用者や家族の意向を尊重して、各サービス提供事業者へ休止や中止の指示を実施している。利用者の心身の状況や家族の意向や要望を尊重したケアプラン作りに配慮しており、必要に応じてステップを踏みながらサービスを充実させています。

・**利用者や家族とのコミュニケーションを大切にし、計画作成に活かしています**

利用者や家族とは利用開始前から電話、面談など直接会話することに力を入れ、コミュニケーションを大切にしている。利用者、家族の不安がないように、サービス利用の当初はサービスの状況を直接確認したり、利用者や家族からも感想を収集するようにしています。入院中の場合でも家族とのコミュニケーションを絶やさず、病状の確認や退院予定等も収集、各サービス事業者にも報告しています。日常生活の悩みなども含め、コミュニケーションを通じて、利用者の生活状況を把握することにより、要望や感想を含めて、計画に活かされています

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

70/237

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	95.0%	2.0%	0.0%	1.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	94.0%	0.0%	0.0%	5.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	97.0%	1.0%	1.0%	0.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	85.0%	4.0%	0.0%	10.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	98.0%	1.0%	0.0%	0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0%	4.0%	0.0%	4.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	94.0%	0.0%	0.0%	5.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	0.0%	0.0%	11.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	60.0%	14.0%	22.0%	2.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	有限会社すばる介護センター
事業所名称	居宅介護支援事業所すばる
事業所所在地	東京都港区高輪3丁目2番3号
事業所電話番号	03-5789-2788

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1)住み慣れた地域における自立した日常生活の創出及び実現とその為に不可欠な個々人の想いや意思、尊厳の尊重 2)ご家族を含めた地域との連携及び支援により、地域の福祉・介護力の向上と介護負担軽減への一助となること 3)法令遵守と透明性の高い事業運営 4)効率化への適切な取り組みと質の向上の両立 5)従業者一人一人、及び組織総体の資質の確保及び向上とその為の研鑽

全体の評価講評

特に良いと思う点

・様々な対応、実績を重ねる中で、職員同士相互に学び合い、職員同士の連携を深めて、専門性を活かした丁寧な対応で安心と信頼を得ている

来年開設20年を迎える。利用者を面で支える居宅支援事業者としての基盤を確立し、地域の介護・福祉を担っている。これまで様々な対応、実績を重ねる中で、職員同士相互に学び合い、実践で成長し専門性を磨いてきた。利用者に応じた在宅生活が出来る様に常に話し合い連携を深めて支援に繋げている。困難事例や即時対応など、個々のニーズに応じた適切な支援を実現できる機能的なチーム体制を構築している。制度間の隙間を埋め枠組みを超えた柔軟な支援を行うなど、利用者・家族の満足度も高い。専門性を活かした丁寧な対応で安心と信頼を得ている。

・利用者が安心して相談ができるよう、思いやりを念頭に置いて利用者と同様に寄り添って向き合い、事業所全体に迅速で丁寧な対応が浸透している

利用者が安心して相談ができるよう、迅速で丁寧な対応を徹底している。支援者の考えが先導しがちな時でも、思いやりを念頭に相談しやすいように利用者の声を引出すことを大事にしている。常にサービスが合っているのかどうか、利用者の思いも感じ取れる『専門職』としてのスキル向上に向け、自己管理方法等の理解を深めて自己研鑽に努めている。『ケアマネさんは対応が早くよく相談にも乗ってくれる大切な支援者です』『対応が迅速で思いやりがあります』等、利用者調査からも、常に利用者と同様に寄り添って向き合う姿勢が浸透している様子が窺われる。

・ケアマネジャー間の情報共有や協力・連携などバックアップ体制により、広い視野でのケアマネジメントを行うことが可能となっている

行き届いた支援を支える基に管理者を中心とするチームワークがある。ケアマネジャーはパソコン上で情報を共有しており、担当者が不在の場合でも利用者からの相談や問合せに迅速かつ的確に応じられる体制になっている。またケアマネジャー全員が参加しての会議で情報交換・共有や支援計画などの検討を行っている。複数の主任ケアマネジャーが在籍し、困難事例などについて話し合いや検討、助言など事業所内で協力して支援にあたるバックアップ体制ができています。担当者が一人で問題を抱え込まず、広い視野でのケアマネジメントが実践できている。

さらなる改善が望まれる点

・今後ともケアマネジャーとしての高い業務水準の確保・維持・向上にたゆまず取り組んでいくことが期待されている

利用者を自分の家族に置き換え満足し誇れるサービスを目指している。在宅支援を担う地域拠点として、職員個々に求められる専門性も一段高いものとなっている。事業所ではリ・アセスメントの活用から、エンド・オブライフ等、専門的知識を身につけることを研修計画に掲げ、積極的に外部研修への参加を勧めている。日頃から行政や医師等との連携強化も図っている。また地域資源を活かした情報収集・交流など、あらゆる機会を自己研鑽の場として活用し、学びを地域に還元できるよう努めている。「職員自身が地域の社会資源」としての涵養に期待したい。

・家庭の介護力の低下や医療連携強化等ケアマネジャーの担う役割や業務が増加する中、業務の負担軽減に向けた取り組みを考えている

独居や老々介護の増加等家庭での介護力が低下する一方、医療・介護の連携強化による通院同行や退院前のカンファレンスへの参加等、ケアマネジャーの担う役割や業務は増加している。事業所内の一体感と業務への集中度を高めているが、利用者からの要望や救急搬送など可能な限り応えているため、時間をこえての業務となることが多い。時間内に業務を終了するには時間配分と仕事の効率化を図ることが課題となっている。業務の分担や優先順位を付ける等、業務の負担軽減やライフワークバランスを視野に入れたマネジメントを検討されることが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービス終了時も常に利用者を中心に考え、継続的な支援が受けられるようにしている

事業所では可能な限り、規則や基準の枠にとらわれることなく、利用者や家族との信頼関係を基本とし、よりよい支援の提供に向けて取り組んでいる。取り分けサービス終了時においては、継続したサービスが受けられるよう次の事業所へ既存の居宅サービス計画書などの情報を送付・提供している。また入院や施設への入所の際には、必要な情報を提供する等、常に利用者を中心に考慮し、円滑な移行が出来るように努めている。相談にも応じ、次のサービスに丸投げすることがないよう常に心がけて繋げている。親子2代にわたっての利用となった事例も出ている。

・事業所内研修や外部研修に力を入れ、専門性も一段と高いものとなっている

事業所内研修や外部研修に力を入れ、地域福祉に貢献できる専門職集団として一段と高い支援力を目指している。月1回以上「居宅介護支援事業所すばる質の向上及び連携調整会議」の議題に含めて事業所内での職員が一定水準の知識を学ぶ機会を作っている。研修会参加者には、負担のないように勤務日程、勤務時間を調整して全員が受講できるように配慮している。また、研修に参加した職員が資料に解説をつけて全職員が共通理解できるようにしている。現在主任ケアマネジャー4名を擁するなどサポート体制が充実し、職員の資格取得への関心・意欲は高い。

・社会資源の情報を利用者や家族等に提供して生活の質を高めている

居宅サービス計画に利用者の思いやしたいこと・家族等の思い・どのようにしたら利用者や家族等に喜んでもらえるか、また納得してもらえるか常に検討している。介護支援専門員は利用者の心身及び環境等を踏まえて住み慣れた在宅生活を営むことができるよう利用者の立場になって居宅サービス計画を作成している。利用者や家族のニーズに応えられるよう介護保険サービス以外の社会資源のサービス等も提案している。介護支援専門員は様々な社会資源情報の引き出しを持っており、チームで情報を共有して、利用者や家族等に提供され生活の質を高めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

109/175

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	93.0%	6.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	93.0%	6.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	84.0%	12.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	94.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
5. 病气やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	82.0%	15.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	89.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0%	6.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	70.0%	16.0%	11.0%	いいえ : 1.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	株式会社こめつつじ
事業所名称	居宅介護支援事業所こめつつじ
事業所所在地	東京都港区東麻布3丁目5番15号瀬里奈グリーンハイツ
事業所電話番号	03-5570-4730

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	<ol style="list-style-type: none">1) 使命（mission）、情熱（passion）、思いやり（compassion）の意識を持って介護に従事すること2) お一人毎のご希望を尊重し、在宅生活の継続を主眼に置きつつ、その実現に努めること3) 法令遵守ということを大原則にして、一人ひとりが正しい事を正しく行っていくこと4) ご利用者のご意向を第一義とし、またご家族等のご意向との両立を可能な限り図り、その実現に努めること5) 業務の質の向上を常に意識し、サービスについても質の標準化を図っていくこと

全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員は内部研修や外部研修に参加し提供するサービスの質の向上に努めています

職員は利用者が可能な限り自宅で自立した日常生活を営むことができるケアマネジメントを行うため、研修会に参加し自己研鑽を行っています。多職種連係自主学習グループのファイルに「多職種で考える事例検討会」の内容が記されています。例えば、終末期の支援について何が問題だったのか等について各段階に応じて検討・研鑽し、サービスの質向上に努めています。また、接遇マナーやコミュニケーションの研修を行って提供するサービスの質の向上に努め、スキルアップに力を入れ取り組んでいます。

・他事業所とサービス計画書内容の把握と共有を行い連携を取り合っています

サービス担当者会議において他事業所と緊密に連携を取り合い居宅サービス計画書の作成を行います。利用者の要望を最重視して家族の協力を得るようにします。快適で自立した日常生活を営むことができる様、利用者が話しやすい雰囲気づくりに重点を置いて観察し、アセスメントやモニタリングを行います。訪問介護サービス中に状態の変化があった場合、サービス担当責任者から連絡を受けてサービス内容の把握と共有を行い、迅速に再アセスメントを実施します。現場の訪問介護士にも情報を提供してもらって他事業所と連携を取り合っています。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者への一層分かりやすい説明を通じ、ケアマネジメントやサービス内容、制度の更なる啓発・普及の促進が期待されます

利用者や家族は、ケアマネジメント、アセスメント、モニタリングなど聞きなれない専門用語を中々理解することができない実情にあります。デイサービスやショートステイ、居宅療養管理指導等の提供されるサービス内容や制度の理解についても同様です。重要な契約書や書式に囲まれ支援を行うケアマネジャーの置かれた環境はとてもハード

ですが、利用者へのフェースツーフェースの相談援助に力点を置き、サービス内容や制度の更なる啓発・普及・理解の促進が期待されます。

・ **医療と介護との一層の連携を居宅サービス計画に反映させることができるようになる事を期待します**

利用者の個別の要望等について細かく把握し、居宅サービス計画に反映させています。保健医療福祉の分野での多職種連携はそれぞれ専門的な見解の違いもあり、合意形成に時間を要する場合があります。当事業所では様々な情報共有に力を入れており、医師の訪問診療に立ち合ったり、終末期の支援についての学習でも他事業者と連携しています。これらの情報共有と事業者間の協力関係を長く醸成してきました。サービス提供者会議等において、医療と介護とが連携して居宅サービス計画に沿った支援ができるよう、計画作成の継続的な充実化を期待します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **様々な情報共有に力を入れています**

法人は同一場所で訪問介護サービスも運営しており、職員間の情報共有は常に行われています。担当者会議ではケアプランの確認やサービス事業者同士の相互確認が行われます。医師の訪問診療に立ちあい、医師から服薬や塗布薬使用の方法についての情報も得ています。事業所内では毎週情報共有会議が行われ、処遇困難ケースや地域における事業者、活用できる社会資源の状況を職員間で情報共有し、活用しています。所内の個々のケアプランが綴られたケースファイルは手の届く所に保管されており、誰でもすぐに閲覧可能な状態になっています。

・ **多種多様な利用者ニーズに柔軟な対応を行い居宅サービスをケアプランに位置付けます**

ケアマネジャーは把握した情報等がケアプランに位置づけるすべての居宅サービスに影響を与えてしまう、との観点に立って柔軟な対応を行っています。把握した情報はアセスメントやモニタリングを丁寧に繰り返してケアプラン中に居宅サービスを位置付けています。自宅に住み続けたいと願う高齢者への訪問介護サービスや訪問入浴、通所介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導、短期入所等のサービス計画の提供を行います。障害者総合支援法に基づく支援も含めて、多種多様な利用者ニーズに柔軟な対応と丁寧な支援を行います。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

69/185

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	95.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	91.0%		7.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%		
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	84.0%		14.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%		
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	95.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	81.0%		13.0%	5.0%
	いいえ：0.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0%		7.0%	
	いいえ：1.0%	無回答・非該当：0.0%		
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	94.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	95.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	75.0%		13.0%	7.0%
	いいえ：4.0%			

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人東京援護協会
事業所名称	介護サポートまつがや
事業所所在地	東京都台東区松が谷4丁目4番3号
事業所電話番号	03-5828-6036

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1) 利用者の尊厳と人権擁護 2) 利用者の快適な居住環境の維持と適切なサービスの提供 3) 地域福祉貢献の充実 4) 危機管理体制の確立、個人情報保護の徹底 5) 職員の人材育成

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・専門的な視点を基に利用者の状態把握をし、地域のサービス情報を踏まえ、利用者本人及び家族の意向に沿うケアプランを作成している <p>ケアマネジャーとして、介護保険サービスに関してはもとより、行政や地域における有償、無償の介護サービスの情報を収集し、関連パンフレット類をファイリングしている。アセスメント時には利用者や家族からの多くの要望を傾聴し、必要に応じて介護保険以外のインフォーマルなサービスの提案も行っている。区が行っているリハビリシューズ購入の補助、オムツや水漏れパットの給付、区の事業の完全自費の家政婦派遣、配食弁当、無料のマッサージや足湯、プール・体育館の使用など、利用者の自立のために役立つ多様なサービスプランを提示している。・職員の行動予定を全員が把握し、地域の高齢者福祉を担う中核的役割を自覚し、迅速な対応を心掛けている<p>毎朝のミーティングにおいて前日の経過報告と申し送り事項、その日の行動予定を職員全員が確認し、把握している。日中はホワイトボードを使用して行動を明確にし、緊急時には事業所から与えられている携帯電話で職員が連絡を取り合い、迅速な対応を心掛けている。月1回の全体会議において改めて情報確認を行い、地域の高齢者福祉を担う中核的役割の自覚の下、迅速な対応を心掛けている</p>・行政や地域のサービス事業者、医療機関と連携を密に取って地域住民の快適な住環境の維持と適切なサービスの活用に努めている<p>地域福祉充実を担う中核的存在を目指して、主任介護支援専門員1名、介護支援専門員2名で構成する常勤職員が、利用者の尊厳と人権擁護を第一に、利用者の快適な居住環境の維持と適切なサービスの提供を目指して努力している。地域内のサービス提供事業者の特徴を把握し、医療機関とも連携を密にして、利用者や行政からのニーズに対して助言を行っている。特に、いわゆる困難事例については、併設するサービス事業者と率直に意見交換をしながら最適の介護支援を行っている。</p><p>さらなる改善が望まれる点</p></p>
--

・利用者数拡大について、さらなる努力を期待する

質の高い業務を行っているものの、現在、利用者定員105人に対して利用者実数は86人となっている。経営的安定を図るためにも、利用者増加についての更なる努力を期待する。

・専門的知識や業務からの経験を活かして、さらに地域への貢献の質を高めていただきたい

現状でも、介護支援専門機関としての責任を十分に果たしているといえるが、今後、地域に対して、専門知識や日常業務を通じて得られるノウハウを活かして、「高齢期をいかに生きるか、地域としていかに支えるか、そのために高齢期を迎えるまでにいかに生きるか」などのテーマについて行政や地域住民と一緒に勉強会を開き、その中心になって活動の幅を広めることにより、地域貢献の質を高めていただきたい。更にこの活動が地域の医療費や福祉対策費の軽減につながり、介護専門機関の収入につながることを期待したい。

・地域の福祉の中核的存在として、介護専門員や介護人材の育成に努めていただきたい

現在、全国的に福祉人材の不足に悩まされている。人材不足には様々な要因があるが、その一つに介護福祉分野での魅力不足があげられる。行政とも連絡を密に取って、介護予防に努めることが医療・介護費用の軽減につながるものであり、そのために介護支援専門員の活用の大切さと、処遇改善を含め「介護福祉分野での真の生き甲斐」を見つけ出させることが、介護福祉分野での人材育成につながるものであることを介護福祉の現場から訴え続けていただきたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・関連機関と綿密な連絡体制を確立し、相談体制の充実と最新情報の共有を図っている

面談や生活状況の確認で収集した利用者の情報を事業所独自のアセスメントシートを用いて課題分析をしてケアプランを作成し、サービス担当者会議で情報共有を図っている。月1回以上訪問して、計画や支援の見直しを行っている。サービス事業者とも連絡し、サービス担当者会議で計画の修正を行っている。地域包括支援センターの施設長も出席するミーティングで情報を共有し、利用者の状態に合わせて柔軟に対応できる連携に繋げている。区とも情報交換等で連携し、区独自のサービスや助成等を組み入れた計画も取り入れている。

・専任の常勤介護支援専門員を3名配置し、特定事業所加算を得ている

介護福祉分野における地域の中核的役割を担うべき専門職集団として、特定事業所加算の認定を受け、主任介護支援専門員1名、介護支援専門員2名の体制で密な連携の下、地域のニーズに応えている。手引書・マニュアル類を整備し、日常業務を通じてマニュアルと現状との整合性を確認し、毎週開催される事業所内会議に提案・検討し、随時改訂につなげている。手引書・マニュアルには介護保険以外の地域サービス情報も取り入れ、利用者やサービス事業者に提供する等、利用者が安心して暮らせるまちづくりに役立つよう高い業務水準の保持に努めている。

・利用者の状態や環境の変化に注意を払い、特に緊急時についての対応体制を整えている

利用者に月1回の訪問を行い、利用者が安心してサービス利用ができるように事業者と連携を図っている。事業所内にホワイトボードを設置し、介護支援専門員はそこに日々の予定を記載してお互いの動向を共有している。それぞれの介護支援専門員に事業所用携帯を持たせ、連絡が容易になっている。「細やかな相談ができる」「利用者や家族の知らないサービスの提案があり満足している」「すぐ対応してくれる」と、利用者や家族から評価は高い。サービス提供事業所からの連絡、相談がスムーズに行われ、緊急時にできるだけ早く対応出来る体制を持っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

52/86

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	94.0%	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	94.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	5.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	92.0%	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%	5.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	98.0%	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	96.0%	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	96.0%	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 3.0%	7.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	75.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	23.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人聖風会
事業所名称	ケアマネジメントセンターたいとう
事業所所在地	東京都台東区台東1丁目25番5号台東複合施設
事業所電話番号	03-3834-4495

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1) 最高に価値のあるものを全ての人に～地域に信頼される施設を目指して 2) 相手の立場で見る・聴く・考える 3) 相手の笑顔・自分の笑顔 4) その人がその人らしく生きること 5) 効果効率を考えた弛まぬ業務改善

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者・家族に寄り添う支援を心がけることを基本に信頼関係を築き、在宅生活が豊かに送れるサービス提供に努めている

 <p>利用者との面接では傾聴を心がけ、特性に応じたコミュニケーションを工夫し、利用者の好みや得意とすることを確認している。家庭環境や、家族の状況などのアセスメントを丁寧に行い、医療機関と連携を取り、必要性が高い提案を行っている。アセスメントに基づき、課題解決のために複数のサービス提供事業者や介護保険以外のサービスも提示し、選択の幅を広げている。利用者調査では「頼りにしているし、心強く思っている」「親切丁寧に教えてくれる。分かりやすく説明してくれる」などの意見が多く出され介護支援専門員との信頼関係が築かれている。</p> <ul style="list-style-type: none">・介護保険法や介護保険外サービスを組み合わせ、住み慣れた地域で自立した生活が続けられるよう支援を行っている <p>介護支援専門員は利用者が住み慣れた地域で自立した生活が継続できるようサービス支援に努めている。月1回の訪問のほか、利用者に変化があれば訪問し利用者・家族と面接し、在宅生活継続に解決すべき課題を把握して計画作成に反映している。さらに、適宜、行政の地域支援事業等の介護保険外サービスを組み合わせた支援も行っている。医療関係者、サービス提供事業所の担当者、看護師、薬剤師などと情報を共有し、地域の民生委員、ボランティアなどの支援などこれまで培った幅広い人的ネットワークを活用して生活を支援している。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の在宅生活を支える包括的な支援を目指している <p>法人は地域において各種在宅サービス、入所施設サービスを併設していることから、幅広いサービス事業所の情報を提供できる体制となっている。ニーズに合わせたプランが作成できるよう、日ごろからサービス提供事業所情報、区独自のサービス、介護保険以外のサービス情報などについて、職員間で情報交換・共有している。地域包括支援センターとの連携も密である。民間サービス、自費サービス、ボランティア、その他の地域の社会資源（喫茶店や銭湯に至るまで）等、常に新たな社会資源発見を考え、積極的に情報の掘り起こしをしている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・支援困難ケースが多く対応が難しくなる中、介護支援専門員のさらなるスキルアップが期待される <p>日常業務の中でお互いに意見交換を通して介護支援専門員の資質・専門性の向上に努めている。介護支援専門員は、行政や医療機関・民間が主催する介護保険等に関わる会議・研修会・勉強会には積極的に参加し、その結果は研修</p>

報告書で共有し、スキルアップに取り組んでいる。利用者支援の内容は個々異なり、認知症、独居、老々介護、家族関係の希薄化、精神科対応など支援が複雑で難しい利用者が多くなっている。そのためには専門職種を超えた支援を必要とする利用者や家族のために、各介護支援専門員のスキルアップのさらなる取り組みが期待される。

**・事業所の特色や活動内容などを紹介するパンフレットを作成し情報発信することが期待される

**

法人ホームページでは、施設の紹介と事業所がおこなう相談から計画作成、サービス内容、サービスの流れなどを法人の各居宅介護支援事業所の業務を一括して紹介している。複合型施設のパンフレットや事業者ガイドブックなどに名称は載っているが、当事業所が選択されるきっかけは併設されている地域包括支援センターの紹介が多い。当事業所が複合型施設内にあり、地域に密着した活動をしていることなどの特色を紹介するとともに、居宅介護支援事業所独自の簡潔で見やすいリーフレットを作成するなどの積極的な情報発信が期待される。

・業務水準の維持・向上を目指し、常に手順・マニュアル等を見直すことが期待される

法人の複合施設である強みを生かした組織運営のもと、マニュアルの整備や各種委員会の設置が確立されており、業務水準の維持・向上についても組織的に取り組まれている。また事業所としても、職員間の関係性が良好で情報共有が図られ、職員は互いに日常業務の中で常に資質の向上に努めている。今後も、業務水準の維持・向上、その確保のため、利用者・環境の変化等に対して、日々の業務を見つめ直すとともに、積み重ねてきた現場の知恵・力を結集して、マニュアルや手順書を常に改変し、整えておくことが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者への質の高い情報提供・相談援助業務に対応できるよう取り組んでいる

当事業所の職員は全員が主任介護支援専門員である。この資格は、介護支援専門員の上位資格として、利用者のケアマネジメントを適切かつ円滑に行える知識及び技術を修得し、サービス提供事業者との連携、他の介護支援専門員への助言・指導などを行い、地域介護の中核となって活動できる高い能力と意欲が求められる。法人は、職員に資格の取得を奨励・支援し、育成することに力を入れ、職員同士も協力している。資格取得後も、他区の介護支援専門員との勉強会などにも参加して、利用者への質の高い情報提供・相談に対応できるよう自己研鑽に励んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/50

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	68.0%	27.0%	いいえ：4.0%	無回答・非該当：0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	68.0%	13.0%	13.0%	無回答・非該当：4.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	63.0%	22.0%	9.0%	いいえ：4.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	81.0%	13.0%	いいえ：4.0%	無回答・非該当：0.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	59.0%	31.0%	9.0%	無回答・非該当：0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	68.0%	18.0%	9.0%	いいえ：4.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	68.0%	18.0%	9.0%	いいえ：4.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	63.0%	22.0%	9.0%	いいえ：4.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	13.0%	13.0%	いいえ：4.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	45.0%	18.0%	13.0%	22.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名称	ケアマネジメントセンターやなか
事業所所在地	東京都台東区谷中2丁目17番20号
事業所電話番号	03-3822-1550

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1) 多様なニーズに応じた、ケアマネジメントの実践 2) ケアマネジメントプロセスに則ったケアプランの実践 3) 多職種連携（チームアプローチ）の要としての機能発揮 4) 地域包括支援センターとの連携強化と困難ケースへの対応 5) スーパービジョン体制の確立

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・法人が取り組む多くの実績もあり、関連機関と連携して行う「ケアマネジメントセンターやなか」の在宅支援は高く評価されている <p>法人が取り組む多くの実績により、「やなか」の在宅支援は地域住民に評価されており、その一翼を担う居宅介護支援事業は、主任ケアマネジャーを中心に3人のケアマネジャーが日々業務に取り組んでいる。虐待、多問題家族、精神疾患、アルコール、生活困窮などの他にも、軽度の認知症、コミュニケーションが取れない、閉じこもりがち、夫婦・家族関係の悪化、一部の介護放棄、サービスでの対応困難など案件は多岐に渡っている。ネットワークを構築し、関連機関と連携のもと支援にあたっており、利用者・家族からもその仕事ぶりは高く評価されている。</p> <ul style="list-style-type: none">・マニュアルを最新のものに更新し、業務の標準化に力を入れると共に「作業工程表」の作成など人材育成にも積極的に活用している <p>事業所では業務マニュアルを整備し業務の標準化を図ると同時に、人材育成にも活用している。事業所には今年度から主任ケアマネジャーを配置し、業務マニュアルも最新のものに更新、あらためて事業所の業務を確認すると同時に他のケアマネジャーの拠り所にもなっている。今年度から始めた「作業工程表」は、利用者毎にプランの交付、サービス担当者会議、モニタリング、アセスメントなどの進捗状況を示したものであり、これを活用して育成にもつなげている。マニュアルや「作業工程表」といったツールを上手く人材育成に活かしている。</p> <ul style="list-style-type: none">・職員があらゆる分野の知識やスキルを身に付ける事が出来るよう、様々な研修受講の機会をつくり、ケアマネジメント力の向上に役立っている <p>事業所ではケアマネジャーのケアマネジメント力の向上を目的に積極的に研修の機会を与えている。今年度だけでも、高齢者虐待対応・権利擁護、人権問題の基本的な理解、認知症研修、フレイル（虚弱）予防研修、リ・アセスメント研修など幅広い内容の研修を受講していることが確認できた。参加した職員から伝達研修を受けられるしくみもある。真のケアマネジメントを実践するうえでは、ケアプランを作成するスキルだけでは事足りないと考えており、あらゆる分野の知識やスキルを身につける機会をこれからも大切にしたいと考えている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・その人らしい最後を迎えるためのケアマネジャーの役割を追求し利用者支援を行っていくことが一層期待される <p>人の生き方が多様化する中で、死についても様々な考え方がなされるようになってきている。事業所では人生の最期を</p>
--

迎える場面において、本人の意思をできる限り尊重する支援を行っていきたいと考えている。利用者や家族の思いを汲み取り、その人らしい最期を迎えるに当たっては、利用者及び家族だけでなく、医師、看護師、ケアワーカー等の多職種との十分なコミュニケーションが求められる。そうした場面でケアマネジャーとしてどういう役割を果たすことができるのか、個別の対応であり難しい課題ではあるが、引き続き追求していくことが期待される。

・ **利用者の意向や特性に合わせたサービス情報の提案力をさら磨き続けることが望まれる**

利用者の人生観や価値観が多様化し、介護保険に求められる役割も時代とともに変化している。例えば、機能訓練だけ、入浴だけの利用希望といったニーズも見られ、心身の状況の変化以外にも、介護者の状況や季節などでも利用者ニーズは変わるため、サービス導入や組み合わせには十分配慮し、特性に合わせた情報提供を心がけている。また、介護サービス提供事業者、福祉用具事業者、保健外サービス等の動向にも目を向ける必要がある。今以上に情報を収集し、ネットワークを広げ、利用者個々のニーズや特性に対応した提案力を身につけることが求められる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用者満足度調査を定期的実施することで自らのサービスを振り返っている**

事業所では年に1回利用者に対し満足度調査を行っており、自らが提供するサービスについて検討する機会を設けている。利用者からの回答は厳しい内容のものも多く含まれていたが、事業所ではそれを真摯に受け止め、対応可能なものから順次取り組んでいる。このように満足度調査からの意見をもとにサービスや業務手順を見直すことでサービス向上に力を入れているが、自らの提供するサービスの評価を利用者から直接下されることは簡単なことではない。これからもこの取り組みを継続し、さらなるサービスの質の向上につなげてほしい。

・ **信頼関係づくりに努め、利用者や家族の意向・要望の把握は時間をかけて丁寧に行っている**

利用の希望は地域包括支援センターからの依頼が多く、既に基本情報が整っているケースもあるが、直接電話で依頼があるケースでは、訪問回数を増やしコミュニケーションの取り方に工夫しながら、介護度や利用希望に至るまでの流れを聴取している。その際は長時間の面接が負担にならないように配慮し、全ての情報を一回で聞き取ろうとせず、利用開始後の訪問時に情報を聴取して随時基本情報に追記している。独居や認知症の進行で状況の把握が困難なケースもあり、関連機関と連携を密にして情報収集している。利用者との信頼関係作りにも力を入れている。

・ **詳細な聴取とサービス調整に努め、事業所全体で利用者支援を行う体制が確立されている**

初回サービス提供時やサービスが増えた時には、通所先への同行や、訪問・電話等で提供状況を確認し、本人や家族の希望を事業者伝えていく。サービスの過不足はないかについても、情報だけに頼らず、ケアマネジャーが直接サービス事業者やサービス提供時本人宅に出向き、状況の変化を客観的に評価している。心身状況の変化以外にも、介護者の状況や季節等でもニーズが変わるため、サービスの導入や組み合わせには十分配慮している。短期集中の支援が必要な場合はケアマネジャー全員が意識し情報共有に努め、早急な対応や連絡が滞ることはない。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/53

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	97.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	92.0%		5.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%		
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	84.0%		10.0%	5.0%
	いいえ：0.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	92.0%		7.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%		
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	78.0%		5.0%	15.0%
	いいえ：0.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%		5.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	94.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	89.0%		7.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%		5.0%	7.0%
	いいえ：0.0%			
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	71.0%		21.0%	5.0%
	いいえ：2.0%			

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人白陽会
事業所名称	ケアプランたんぼぼ
事業所所在地	東京都大田区矢口1丁目23番12号ゴールデン鶴亀ホーム内
事業所電話番号	03-5741-3366

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1)「明るく楽しくすごせる毎日」の実現 2)何事も隠さない風通しの良い施設 3)リスクマネジメントを意識する 4)コンプライアンスを遵守する 5)人材の確保と育成

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域に根差した複合型の介護施設として貢献度をさらに高めている

事業所は法人の地域への会議室の開放や車椅子の貸し出し、玄関を開放して「お休み処」としたり等々、連携している。また、恒例になった認知症周知に向けた「ラン伴+おおた」でも準備段階からの連携、さらに終了後のアフターイベントへも参画している。また、地域向けに隔月で開催している「つるかめサロン」では今年度から指向を変え、プロの落語家を招聘して「つるかめ寄席」として演出している。地域や家族、利用者等と一緒に楽しめるため、事業所の「存在」を高めている。

・利用者の情報を3名のケアマネージャーと共に施設幹部とも共有し、利用者本位の計画や支援を提供している

利用者を3名のケアマネージャーが分担して担当、それぞれにマネジメントを行っている。当事業所では主任ケアマネージャーを設け、毎朝法人の課長も同席の上でミーティングを実施、さらに毎週施設長も参画してのミーティングにより、利用者の状況を共有している。そのため、計画や各サービス事業者による支援に関しても共有、他の利用者への成功例等を共有したうえで、それぞれの利用者への計画や支援に繋げている。法人とも連携したうえで、利用者が一番合致したサービス事業者を選定している。

・利用者一人ひとりの要望や生活習慣を大切にしたい支援を行っている

アセスメントとともにコミュニケーションを大切に、利用者の生活習慣や思いに応じた計画作成や支援を行っている。そのため、モニタリングでの毎月の訪問以外にも、利用開始当初のサービスに同行したり様子伺いで訪問する等、利用者とのコミュニケーションを深めている。さらにケアマネージャー間で情報を共有することで、利用者の要望や生活習慣を大切にしたい計画作成とともに支援での事業所選定にもつなげている。また、施設系事業所への入所希望に対しても、連携とともに情報を入手し、金銭面での負担も含め、不安の軽減に努めている。

さらなる改善が望まれる点

・さらにケアマネージャーの増員を視野にした地域貢献が期待される

ケアマネージャーの2名体制から3名体制に移行しての年数は僅かだが、利用希望者が予定人数を満たすようになっている。当事業所は主任ケアマネージャー制を導入しているため、さらなるケアマネージャーの増員を視野にした

体制の変更が期待される。さらなる理想を描いた利用者本位の支援に繋げていきたい。

・さらなる職員の育成のための具体的なマニュアル作りが期待される

年度の研修計画を策定し、さらに個別面談や目標管理シートにより職員一人ひとりの育成計画も作成、資質の向上に向けている。また、主任ケアマネージャーを中心に利用者の情報を共有し、利用者支援に繋げている。その中で、経験の差や職員の男女差、会話力等々で、育成に僅かでも現在感じている部分を抽出し、実施した育成方法を文書化することが期待される。文書がマニュアルとなり、さらなる職員の育成に繋がるものと思われる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・施設系の事業所への入所希望の場合、多くの情報を伝え不安を軽減している

特別養護老人ホームや介護老人保健施設等への入所を希望する場合、施設との交流により、不安の軽減に努めている。施設リストや情報を家族に伝え、希望する施設に電話を入れ、施設の相談員ともコンタクトを取ったうえで利用者の情報を伝えるようにしている。家族の負担の軽減とともに、不安の解消にまで繋げている。

・毎朝実施するミーティングや月次の会議でも利用者の情報を共有している

3名のケアマネージャーにより、利用者の情報は日報や個人記録の閲覧で共有しているが、さらに毎朝、法人の課長が参画するミーティングで報告、共有している。特に利用者自身の変化や要望の変化にはその状況も共有、これまでの事例等も踏まえ、計画の変更も視野にしたミーティングにより、利用者本位の支援を行っている。

・利用者や家族とのコミュニケーションを大切にし、その要望を計画や支援に繋げている

利用者や家族とは利用開始前から直接での面談に力を入れ、コミュニケーションを大切にしている。利用開始当初はサービスの状況を直接確認したり、利用者や家族からも感想を収集するようにしている。また、入院中の場合でも家族とのコミュニケーションを絶やさず、病状の確認や退院予定等も収集、各サービス事業者にも報告している。さらにコミュニケーションが充実することにより、遠慮の垣根も低くなり、多くの要望や感想を計画に反映している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

59/95

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	96.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	93.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	6.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	98.0%	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	88.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	5.0% 6.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	98.0%	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	96.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	93.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	5.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	94.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	77.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	15.0% 6.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人長寿村
事業所名称	大田翔裕園居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都大田区東六郷1丁目12番12号
事業所電話番号	03-3736-1216

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1)家族主義、共に生きる 2)利用者の生活の質の向上 3)公平、公正な施設運営の遵守 4)従事者の資質・専門性の向上 5)国際的視野での活動

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の強みや可能性を引き出し在宅生活の自立に必要なサービスを組み込んだ、利用者主体のケアプランの実現に努めています <p>利用者の自立支援を基本に本人の強み、できることや希望や思いを丁寧に聞き取り、専門的視点から生活全般から多角的にアセスメントし、本人のできることで役割を具体的に計画に位置付けています。一例として、地域の趣味活動の集まりへの参加を続けたいと希望される方に、思いを実現するために身体機能を高めるサービス利用を提案し、サービス事業所と協力して意欲向上への働き掛けや効果等の情報共有を図りながら支援しました。本人の強みを引き出し、在宅生活の自立に必要なサービスを組み込んだ、利用者主体のケアプランの実現に努めています。</p> <ul style="list-style-type: none">・ケアマネ業務がコンプライアンスに基づいて履行される仕組みを構築し、チームとして利用者支援を遂行しています <p>主要なケアマネ業務が法令順守で行われるように、ケアマネジャーの資質向上に関わる研修を受講して職員間で知識共有を図り、それぞれの役割を持ちながら業務負担に配慮しています。業務手順沿ったファイリングや情報共有の仕組みなど、基本業務を履行する管理体制を徹底させています。その他、自己点検表は半年に一度は実施して、ケアマネ業務を客観的に評価し、問題を把握して改善につなぐよう取り組んでいます。ケアマネ業務の一定の水準を確保し、コンプライアンスに基づいて履行される仕組みを構築し、チームとして利用者支援を遂行しています。</p> <ul style="list-style-type: none">・地域貢献活動と地域交流の方向性を組織内で共有し、地域に役立つ活動を施設全体で促進するように努めています <p>年度初めの職員全体会議で、社福の使命として地域貢献活動を推進する目的と地域へのお役立ちの具体的事例を共有し、併設事業と協力して地域交流スペースでのオレンジカフェや移動図書館の活動を支援しています。また施設全体の翔裕園の日の行事は地域の方々を対象とした企画を数十人の職員が役割をもって屋台などを運営し、近隣の障がい施設の方が一緒に企画に参加するなど、職員の地域貢献への参加と福祉のネットワークの拡がりも見られ、900人程度の地域の方の参加があったことは、施設の地域貢献活動の役立ちの成果がでていると思われれます。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者・家族の在宅生活の安全確保に関わるリスク回避情報を把握し、優先される有事に備える対策の検討が望まれます <p>利用者の在宅生活の安全を確保する視点から、感染症予防や健康管理等に関わる助言や情報を利用者・家族の要望</p>

や状態に合わせて支援したり、緊急時の連絡先等を利用者個別に把握し適時対応しています。今年度は、水害等の災害時ハザードマップから避難先の情報提供も検討しているところです。今後は、緊急時の対応や個人情報保護対策、独居単身者や安否確認が必要な人のリストアップと訪問確認するための連絡や確認方法、今後予想されている大規模災害等のリスクなど、優先順位の高いと思われるものから対応マニュアルの整備が期待されます。

・ **人事考課と人材育成の仕組みを経営層・リーダー層が協働して推進することで、各職員の更なるモチベーションアップが期待されます**

新人事制度は、役職に応じた役割と処遇等が示され、キャリアアップへの道筋が明確になっていて、的確に運用することで職員のモチベーションアップにつながり、職員確着のための重要な活動とされます。施設の重要課題として運用を始めていますが、個人目標の設定と上司との定期面談を含めた振り返りや達成支援にはまだ課題がある状況とされます。今後は、経営層と評価者であるリーダー層が協働して、職員に対して新人事制度の目的と内容の更なる理解を促すとともに、各職員の個人別目標の達成を確実にフォロー・支援していくことが期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

20/68

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	95.0%	5.0%	0.0%	0.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%			
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%			
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	80.0%	15.0%	5.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%			
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	70.0%	15.0%	15.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%			
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%			
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	50.0%	35.0%	5.0%	10.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	株式会社エーナ
事業所名称	株式会社大田区介護支援センターエーナ
事業所所在地	東京都大田区東矢口2丁目18番17号
事業所電話番号	03-3757-3389

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1) 利用者及び家族の満足 2) 信頼を得て頼りにされる事 3) 向上心を引き出せる支援 4) 喜びを共感できる心 5) サービス終了時は家族より感謝されるようになっている事

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者の状態に沿ってコミュニケーションを図れるようにしている アセスメントシート、定期的なモニタリング訪問、サービス提供事業所からの情報などを通じて、利用者の特性を把握して適切にコミュニケーションを図れるようにしている。必要に応じて家族と連絡を取り合ったり、時間をかけて説明したりして、意向に沿ったサービスが提供されているかを確認している。また、支援経過記録によって、訪問時の様子、依頼事項などを詳しく把握して振り返られるようにしている。書面や筆談などによって丁寧に説明することを心がけている。・ 利用開始時は居住先に訪問し丁寧に説明することを心がけている サービスの開始にあたっては担当ケアマネジャーが居住先に訪問し、重要事項説明書や契約書などを用い丁寧に言うことを心がけている。地域包括支援センターの担当者を介したり、家族の同席を促したりすることで、安心して説明が受けられるように努めている。地域のサービス事業所情報も数多く用意しており、パンフレットなどを用いて説明し選択を促すことにしている。必要に応じて、福祉用具のデモやデイサービスの見学などを促し、選択肢の幅を確保することに努めている。・ <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ サービス提供事業所からの情報提供を充実させることを検討されたい 毎月実施しているモニタリング訪問やサービス提供事業所との連携によって目的に沿ったサービス提供を確認している。また、各事業所からは、給付管理を行う際に実績報告と合わせて状況報告を依頼しており、モニタリング表や支援経過記録にその都度落とし込んでいる。ただし、各事業所からの報告は口頭や書式など差異が生じており、一貫した指示や依頼が出されていないように見受けられる。できる限り書式を用いた報告を依頼するなど、在宅サービスの中心的な役割を果たす仕組み作りが望まれる。・ 包括的なケアマネジメントスキルの向上を目指されたい 日ごろからサービス提供事業所の情報や、区独自のサービス、私費サービスなど介護保険以外のサービスの情報などを、職員間で情報交換・情報共有して引き出しを増やし、利用者のニーズに合わせて提供できるようにしている。

また、地域包括支援センターとの連携により、民間のサービス、ボランティアなどの情報も必要に応じて提供することになっている。さらに、コンビニ、商店など、地域におけるさまざまな社会資源の活用によって利用者の在宅での生活を支える、包括的なケアマネジメントスキルを向上させることを目指されたい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者・家族の希望に沿った情報を提供するようにしている

事業所では各種のサービス提供事業所のパンフレットなどの情報を集めて、利用者の特性、ニーズに沿うサービスを利用者・家族に多くの情報を提供できるようにしている。利用者・地域包括支援センター・自治体・病院などの問い合わせには迅速に対応している。また、本人・家族に直接面談をして状況の把握をすることを基本としている。状況に応じては地域包括支援センター職員との同行などをして連携し必要なサービスにつなげられるよう利用者・家族の話を丁寧に聴きながら信頼されるように取り組んでいる。

・退院時のカンファレンスには必ず出席して支援体制を検討している

退院後のケアプランを作成する際には病院で開始されるカンファレンスに出席し、支援に必要な情報を収集している。在宅生活が困難な場合は、介護保険の入所施設や有料老人ホームの紹介所などを案内している。介護保険施設への入所希望を受けた際には、地域の施設情報を取り揃え、申し込みの手続きを支援している。入居が決定した際には、必要に応じて情報提供する流れも定着している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/57

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	91.0%	6.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	88.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 4.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	84.0%	11.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	95.0%		どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	91.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	6.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	6.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	80.0%	13.0%	6.0%	いいえ : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	6.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	66.0%	15.0%	13.0%	いいえ : 4.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人悠遊
事業所名称	支援サービスちとせ
事業所所在地	東京都世田谷区千歳台4丁目2番1号
事業所電話番号	03-5490-7580

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1) 「尊厳・自立支援」 その人の思いを大切にします。 2) 「地域」 地域とともに築く福祉を目指します。 3) 「サービス質の確保」 サービスの質の向上を目指します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の持つ課題解決には信頼関係の構築が重要としている

ケアプラン作成の依頼を受けた際には、利用者の困りごとに配慮し、迅速な対応を方針に対応している。介護保険利用の窓口である介護支援専門員は、サービス選択にあたり、利用者が望む生活の把握に努めている。その把握には、信頼関係の構築が不可欠とし、接遇面に配慮している。利用者を「高齢者」として一括りに見るのではなく、人生の先輩として敬い、敬語で接することに徹している。課題解決の対策に、たとえ専門的視点からの合理性がなくとも、利用者本位の観点からその要望をまず優先し、経過を見守り、利用者自らの気づきを待つ姿勢で対応する。

・サービス担当者会議を通じて、互いに不足している部分を補い合い、チーム力を高めている

介護支援専門員は常に最善のケアプランで最善のサービス提供ができるよう留意している。福祉用具もまず自らその利用価値を知るべきとの考えから、事業所内で福祉用具提供事業者からデモ等を通じて学ぶ機会を設けている。「利用者支援はチームで」との考えから、支援力の足りない部分を補い合い、チーム力を高めるため「サービス担当者会議」を重視している。招集したサービス提供事業者が日程等の都合で参加できない場合は、事前に議題についての意見を聞き取り、会議の場で代弁している。医療関係者とも、同様の方法で情報を共有している。

さらなる改善が望まれる点

・適切な手法による課題分析に基づく課題設定を期待する

利用者が望む生活の実現に向けた課題設定には、適切な手法で収集したアセスメント情報からの確かな分析が求められる。当事業所では、介護支援専門員が自ら利用者を観察して得た情報や認定調査の結果等から「課題分析表」に直接記載する方式を取っている。しかし、分析表は、本来は課題分析表が示す課題に沿ってアセスメント結果の概要を記載するもので、そこに至る前に収集した情報から課題を設定するツールが必要である。ツールによって、課題設定の根拠や客観性も生まれる。管理者は新様式を試行中であるが、事業所共通のツールの使用が求められる。

・介護支援専門員が作成したケアプランは、公文書としての意味もあり、その適切性について管理者は責任を持つ

当事業所には管理者も含め介護支援専門員3名が従事している。介護支援専門員はそれぞれ経験値に見合った利用

者を担当している。介護支援専門員はその資格から運営基準に則り適切な手順でケアプランを作成している。しかし、その過程で、アセスメントや立案したケアプランを相互にチェックし合うしくみはつくられていない。このしくみづくりにより、新たな気づきを得て専門職としての個々の意識・技術が高まり、事業所全体のケアマネジメント力が向上することが期待できる。また、ケアプランは公文書でもあり、管理者には管理すべき責任が生ずる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・区分変更の要否は、サービスの主体者である利用者に任せている

各介護支援専門員は、担当する利用者の認定更新時期をパソコンで管理し、家族の状況によっては申請を代行している。状態が悪化した場合は要介護状態等区分の変更のしくみを伝え、変更の可能性があることを示唆している。ただし、現状のサービス利用に過不足がなければ変更の必要がないことや、要介護度が上がると、サービス量は増やせるが、一方でサービス種別によっては利用料も上がることがあるなどのメリット・デメリットの両面を、事例を用いてわかりやすく説明している。その上で、利用者本位の観点から、利用者の判断に任せている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

29/70

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	86.0%	10.0%	0.0%	3.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	79.0%	17.0%	0.0%	3.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	93.0%	0.0%	3.0%	3.0%
	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	93.0%	0.0%	3.0%	3.0%
	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	58.0%	10.0%	27.0%	3.0%
	いいえ : 3.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	0.0%	3.0%	3.0%
	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	13.0%	6.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%			
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	89.0%	6.0%	3.0%	0.0%
	いいえ : 3.0% 無回答・非該当 : 0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	0.0%	17.0%	0.0%
	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0%			
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	58.0%	17.0%	24.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%			

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	有限会社東洋ケアセンター
事業所名称	有限会社東洋ケアセンター
事業所所在地	東京都豊島区北大塚2丁目10番1号細野ビル5階
事業所電話番号	03-3915-1829

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	<ul style="list-style-type: none">・要介護等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じた日常生活を営むことが出来るように支援する。・要介護状態の軽減もしくは悪化の防止が出来るように支援する。・ご本人やご家族様のお気持ちに寄り添い、より良い生活ができるように支援する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の生活状況、生活環境の変化や言語化されない要望を把握することを心がけ、生活上の困りごとにも迅速かつ適切に対応しています

定期訪問時に利用者・家族から相談を受けた場合には迅速に対応することを心がけています。利用者の状態や生活状況、生活環境の変化についても丁寧に把握するよう努め、言語化されていない要望についても利用者の様子から汲み取っています。利用者宅での消防署の災害危険度チェックに立ち会い、災害時の安全確保につなげたり、介護保険で提供できない生活上の困りごとには、介護保険サービスと介護保険外サービスを組み合わせた選択的介護を提案する等、利用者目線でのきめ細やかな支援が、利用者の非常に高い満足度につながっています。

・区内の地域ネットワークの会合に積極的に参加し、情報の収集や交換、活動への協力を行うなど、地域の介護サービスの充実に尽力しています

地域のネットワークとして、豊島区介護保険事業者連絡会や集団指導、講演会の他、主任ケアマネジャーの連絡会、豊島区在宅医療連携推進会議、高齢者相談センター（地域包括支援センター）の研修会等の各種会合があり、管理者が毎回積極的に参加し、情報の収集や交換に努めています。管理者は、担当センター圏域の会議で委員としても活動しており、担当圏域の認知症ケアパスの編集や研修の企画に協力し、地域における困難事例などにも連携して支援できる関係を築いています。地域に根付く事業所として、地域の介護サービスの充実に尽力しています。

・

さらなる改善が望まれる点

・定期的なミーティングや勉強会の開催等を通じて、職員が業務の整理・見直しに積極的に関与できる体制を作ることが必要と思われる

介護支援専門員3名という職員体制の中、主任介護支援専門員資格を有する管理者が業務の中核となり、対外的な会合や研修にも数多く参加しています。他の職員も訪問による出入りが多いため、情報共有の手段は、電話や口頭での申し送り、PC上の支援経過の確認が主となっています。しかし、方針の浸透や手順・ルール統一、業務の効率化を図るためには、定期的に事業所内でミーティングや勉強会を開催し、職員から意見・提案を聴取するとともに、役割分担を見直し、職員が業務の整理・見直しに積極的に関与できる体制を作ることが必要と思われる。

・サービス提供の経過とともに、サービスの見直し、変更の根拠についても支援経過に速やかに、明確に記録を残す

ことが期待されます

モニタリングやサービス担当者会議の要点など、サービス提供に関わる事項についての記録は所定の書式に漏れのないように記録しています。しかし、支援経過については、リアルタイムで記録を行うことが困難な状況が窺えます。利用者の状態の変化やサービス提供事業所からの報告などのサービス提供の経過を速やかに支援経過に残すとともに、印刷してファイルすべき記録は順次、整理して綴ることが望まれます。また、サービスの見直し、変更についても、サービス担当者会議の記録の他、支援経過にも見直し・変更の根拠を明確に残すことが期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/39

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	87.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	75.0%	20.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	79.0%	12.0%	8.0%	いいえ : 0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	87.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	87.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	75.0%	20.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	12.0%	8.0%	いいえ : 0.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	83.0%	12.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	8.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	54.0%	33.0%	8.0%	いいえ : 4.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人聖風会
事業所名称	ケアマネージメントセンターはなはた
事業所所在地	東京都足立区花畑4丁目20番1号
事業所電話番号	03-3883-7957

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1) 地域に貢献する総合福祉事業の展開 2) 卓越したケアサービスによる顧客満足 3) 効果・効率を考えた弛まぬ業務改善 4) 相手の立場で見る・聞く・考える 5) その人がその人らしく生きること

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所の機能や専門性を地域に還元するなど地域貢献の取り組みをおこなっている

地域貢献の取り組みに力を入れており、事業所独自で地域の交流会として「和む会」を3か月に1回開催し、利用者・家族や地域の方が、介護の悩みや生活に役立つ情報を共有することができる場所としている。また、施設の祭りでは住区センター及び町会と協働でブースを出したり、介護の日のイベントでは区の居宅支援部会で役所の1階で介護相談に乗るなどしている。そのほか、管理者はキャラバンメイトの養成研修では講師を務めるなど、事業所の専門性を地域に還元するなど地域貢献の取り組みをおこなっている。

・職員一人ひとりに研修の機会を提供し知識や技術の習得を支援している

職員個別の研修計画をもとに行政や職能団体がおこなう研修に参加を促している。研修受講後は報告書をもとにミーティングで伝達しており、本人にとって研修内容を振り返る機会にもなっている。新人職員には同行したり助言するなどOJTを中心とした学びの場を確保している。研修は職員一人ひとりのスキルに応じた、知識や技術の習得を計画的におこなっており、研修の機会を提供していることがうかがえる。

・毎日のミーティングや週に1回の会議で利用者の情報を共有し、担当者以外でも対応できる体制をとっている

朝のミーティングで利用者の情報を共有しているだけでなく、週に1回の会議では、3人のケアマネジャーが担当しているそれぞれのケースの詳細を担当ケアマネジャーが紹介し、留意する点や今後の予定などを共有しミーティング議事録として記録している。また、利用者のケースファイルはいつ誰がみても情報が分かるように、各担当者が情報整理に努めている。これらのことで担当者が不在でも、他のケアマネジャーが対応できている。

さらなる改善が望まれる点

・災害時において事業が継続できるよう体制づくりやマニュアルの見直しを期待したい

事業所の災害対策として自然災害における緊急時対応マニュアルを整備し、非常時の対応などを職員と確認している。最近の取り組みとして、大型台風が接近した際における独居の利用者の対応を情報収集し、今後の支援に活かしたいとしている。大きな災害時には利用者の安全対策として、関係機関との連携体制づくりや、独居の利用者への安否や避難先の確認など、緊急時対応マニュアルを見直すことも望まれる。

・居宅介護支援事業をアピールする独自のパンフレット作成を検討されたい

法人が作成しているホームページや、施設のパンフレットにケアマネジメントセンターがあることが紹介はされているが、事業所独自のパンフレットがないことを管理者も自覚している。社会福祉法人の居宅介護支援事業所として困難ケースも地域包括支援センターから依頼されている実績があり、ぜひ、今後は事業所独自のパンフレットを作成し、利用希望者への情報提供を目指す取り組みになることを検討されたい。

・ケアマネジメント業務の"見える化"をめざしている

業務のマニュアルは1冊のファイルにまとめてあり、新人のケアマネジャーの育成に活用している。ケアマネジメントプロセスの説明や1ヶ月の業務のパターンなどのマニュアルはあるが、3人のケアマネジャーのため、口頭での細かな業務の打ち合わせ確認で進めることがある。業務分担や業務水準の目安を視覚化できるマニュアルなどの整備をしていきたいと管理者は思っている。新人1名をかかえ厳しい体制ではあるが、居宅介護支援事業所に必要な役割や役割分掌を整理することなどからはじめ、マニュアルを作成していくことを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域の関係機関とのネットワークに参画し地域の事業所全体の質の向上を促している

取り組みとして、区の居宅介護支援部会やケアマネ研究会の運営に関わり、行政や他事業所との協力体制を構築することと、同時に居宅介護支援専門員の質の向上を促した。とくに、区の居宅介護支援部会でおこなう活動に積極的に参画し、毎月の研修の企画や勉強会での事例提供などをおこなうなど、地域の事業所全体の質の向上を促している。年間を通して研修会の企画・運営に関わることができており、この活動を通して他事業所と意見交換する機会も増えたり、連携が取りやすくなるなどの効果も生まれている。

・サービス利用終了者に対しても、継続的な支援をしている

サービス利用終了者に対しても、相談者として随時相談対応をおこなっている。状況によって家族交流会に参加していただき、家族同士の悩みや情報の共有、居場所作りの提供といった継続的な支援をおこなっている、この活動は、法人内研究発表会で「居宅介護支援事業所が行う地域交流の効果について」を発表し最優秀賞で表彰された。この活動が法人で作成している広報誌に写真入りで詳しく紹介されており、居宅介護支援事業所の地域の人々との活動がよくわかる。

・主治医と連携が取りやすいように「ケアマネと主治医の連絡票」を作成し使用している

医療機関との連携が弱点として捉え、課題を克服するために事業所独自に「ケアマネと主治医の連絡票」を作成した。事前に連絡票を送ってから病院に訪問し連携がスムーズに出来たり、訪問時に連絡票を持参することで、こちらの意図が伝わりやすくなっているなどの効果が出ている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/88

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	95.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	93.0%		6.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%		
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	79.0%		18.0%	
	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 0.0%		
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	97.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	90.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%		6.0%	
	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 0.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	93.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 2.0%	
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	95.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 2.0%	
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	67.0%		13.0%	6.0% 11.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人ファミリー
事業所名称	ケアステーションハピネスあだち
事業所所在地	東京都足立区江北3丁目14番1号
事業所電話番号	03-5839-1501

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え(事業者の理念・ビジョン・使命など)	<p>1)ご利用者様の人権を尊重し、高齢期において地域生活を長く継続されるために必要な支援を行います。</p> <p>2)生活とは生き続ける努力の営みであり、幸せの源は、生活の営みによって得られるものだと考えます。</p> <p>3)ハピネスあだちの在宅サービスは、ご利用者様の在宅生活におけるハピネス(幸せ)を支援します。</p> <p>4)地域文化を尊重しつつ、地域連携をはかり、地域福祉の向上に努めてまいります。</p> <p>5)出会い、笑顔、心の触れ合いを大切に、その人らしい時間をすごせるよう、気持ちに寄りそうサービスを提供します。</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・各地の地域包括支援センターをはじめ、24時間の訪問診療をしている医師と連携して、在宅介護を支援しています

介護支援専門員には、利用者の主治医と連携して支援をする事が求められています。そこで、職員は各利用者の主治医に、自分が担当者になったことを伝え、居宅サービス計画書を渡して、医療関係のサービスについての必要性について相談をしています。また、認知症高齢者や在宅において医療行為が必要な利用者に対しては、24時間の訪問診療と連携して、利用者の身体的苦痛を軽減し、家族の在宅療養に対する心配事などに対して助言などを頂いています。一方で、虐待が疑われるケースに対しては地域包括支援センターと連携して利用者保護に努めています。

・介護支援専門員一人ひとりに個別研修計画を作成し、各職員が最前線の知識や相談援助技術を習得出来るように支援しています

介護支援専門員を取りまく環境が年々変化するなか、その法定研修では、東京都が推奨している「リ・アセスメント支援シート」の使用法や、国が推奨している「課題整理総括表及び評価票」の使用法等を説いています。また、認知症高齢者の支援方法や病気や薬に関する理解など、医療分野に特化した研修も行われています。そこで、各職員が最前線の知識や相談援助技術を習得出来るように「個別研修計画」を作成し職員が研修に参加しやすいように、日程を調整し参加費を負担しています。研修に参加した職員は新たに得た情報は会議などで報告しています。

・毎週「居宅会議」を開催し、お互いの情報共有を図っているため、利用者からの問い合わせには担当者が不在でも対応が可能です。

各職員にパソコンを貸与し介護支援に必要なソフトを導入しています。職員は、そのソフトを使用して一人ひとりの利用者支援に必要な情報を入力しています。職員パスワードでアクセスし、お互いの情報共有や支援内容を確認できます。一方、全職員が参加する「居宅会議」を毎週開催し、その時々々の行政の動きや、今週の予定及び他のメンバーに知って頂きたい個別の利用者に関する支援状況等を説明するなど、お互いの現状を共有しています。そこで、利用者等からの問い合わせがあった場合に、担当職員が不在でも電話等に出た職員が適切な対応をしています。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の情報を多職種で共有し必要な手立てを瞬時に講じられるように、ICT(情報通信技術)などの導入を検討していきたいとしています

介護支援専門員は、利用者の生活全般の解決すべき課題に対応して、その方に必要なサービスを振り分けています。介護保険制度がスタートした頃は、提供できるサービスは限られていました。それが、近年は医療関係も充実してきて薬剤師や栄養士、訪問歯科、訪問診療などと連携する機会も多くなって来ました。一部の事業所ではICT(情報通信技術)などを導入し、利用者の情報を多職種で瞬時のうちに共有し必要な手立てを講じているところもあります。そこで、今後はこのような情報の共有化の手段の導入を検討し速やかに対応していきたいとしています。

・帳票類の書き方についてお互いの記載方法を確認しあう場を設けたり、個人ファイルを整理したりする時間を作りたいとしています。

各職員が、利用者等と信頼関係を築きつつ支援をしているため、職員変更はしないように心がけています。ただ、職員の退職などにより利用者を引き継ぐ場合も有ります。その時には利用者等の同意を得た上で、ファイルを引き継いでいます。ファイルの綴じ方などは統一していますが、帳票類の書き方など統一性にかける所もあるようです。特に支援経過には支援内容の記載もれなどもあり経過が見えない場面もあります。そこで、再度帳票類の書き方についてお互いの記載方法を確認しあう場を設けたり個人ファイルを整理したりする時間を作りたいとしています。

・在宅部門の要である事業所として、居宅介護支援を担う専門家同士で「スーパービジョン」の機会を計画的に作っていくとしています

2006年に開設した事業所は、介護保険制度が定期的に改正される中、各職員がその時々々の法令を遵守した支援に取り組み利用者数も増えました。職員は、自分たちの仕事を励まし合い支えあいする中で、主任介護支援専門員の資格を取得した方もいます。結果、事業所は在宅部門の要となりました。今後は居宅介護支援を担う専門家同士でスーパービジョン(継続的な訓練を通じて専門的スキル向上させることを目的とした取り組み)の機会として、職員が「自分の支援内容について振り返りを行い」事業所内で計画的に「事例検討会」をしていきたいとしています。

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービス担当者会議の要点(第4表)がソフト内で支援経過記録へ転記されます

介護支援のソフトは、各職員が、サービス担当者会議の要点(第4表)を作成すると、各自の支援経過記録に転記する仕組みがあります。そこで、各職員は、サービス担当者会議の後には第4表を速やかに作成しています。また、要点記録に記載出来なかった、利用者の発言や、家族等の発言は検討項目にあるなどを用いて、どの場面でどのような発言があったかを記録しています。これらの発言や意見を時系列に残すことは、利用者等の感情の変化を知りうる材料として有効なものです。支援経過では、特に利用者の意欲の向上の有無や、その変化を把握出来ます。

・国が示した評価票がソフト内に入っており、凡例に基づき評価をしています

モニタリングでは、利用者の生活機能を把握した結果を(1自立2見守り3一部介助4全介助)から選択し、その数値を様式に沿って記載することで利用者の状態の変化を測ることが可能です。職員は短期目標終了時期にはモニタリング結果より目標の達成の度合いを評価しています。評価に際しては、国が示している評価票が、支援ソフトに入っているため、それを使用しています。短期目標の達成状況は凡例に基づき記号を用いた5段階評価で表しており、それぞれの評価結果項目の右にはコメント欄があり、結果に至る背景や各職員の考察を文章で残しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/92

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	94.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	94.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：0.0%	
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	83.0%		16.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%		
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	91.0%		5.0%	
	いいえ：2.0%	無回答・非該当：0.0%		
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	80.0%		8.0%	11.0%
	いいえ：0.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%		5.0%	5.0%
	無回答・非該当：0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0%		5.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%		
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	91.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：2.0%	
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0%		5.0%	
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%		
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	61.0%		16.0%	5.0%
			16.0%	

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人西新井だいわ会
事業所名称	居宅介護支援事業所ふれあい西新井
事業所所在地	東京都足立区西新井2丁目5番5号
事業所電話番号	03-5838-1386

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	その人らしく、生き生きとした環境とのかかわりあいを(法人理念) その人が、その人らしく、自由に、住み慣れた地域で安心して心豊かに、生き生きとした変わらぬ生活(人生)を支援する(基本理念) 「ふれあい credo」による行動指針を提唱 私達は、「介護のライフライナー」として継続的な改善を推進しサービス向上を図り、顧客の安心・安全・満足の実現を図ります(品質方針) 地域の介護サービス仲介役という立場を超越し地域と共生のもと、「信頼」と「安心」を築き、価値観を創造することによって安心と利益を確保する(経営方針)

全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人の理念や行動指針に基づいて自立支援に努め、その人らしく生き生きとした生活が送れるよう取り組んでいます

法人理念に「その人らしく、生き生きとした環境とのかかわりあいを」と謳い、ふれあい credoとして「普通の暮らしの幸せ」「連携」「安心」「生き生き」を掲げて、自立した生活が送れるよう支援を行っています。理念や行動指針は契約書にも明記され、利用者や家族に支援内容を分かりやすく説明して意向を聴取するなど、利用者の意欲を高めて生き生きと暮らせるよう取り組んでいます。今回の利用者アンケートには「本人の気持ちを良く聞いてもらえ、好みや性格なども含めて考えてくれる」等の感謝の言葉も多く寄せられており、信頼関係がうかがえます。

・同じ敷地内に併設される地域包括支援センター等と連携を図るなど、複合施設の強みを活かして地域福祉に貢献しています

同施設内の同フロアに地域包括支援センターが併設されており、居宅介護支援事業所のサービス終了後も引き継いで、利用者の支援や相談に応じる体制が整っています。更に、同施設内で高齢者向けに昼食を提供する会食サービスや高齢者筋力向上トレーニング事業、家族介護者教室・介護予防教室等も開催され、法人一体となって地域福祉に貢献しています。その他デイサービス（通所介護・介護予防通所介護・認知症対応型通所介護）も併設され、協力体制を築いて連携が図れる点は、複合施設の大きな強みです。

・経験年数の長い職員が多く在籍しており、経験を持ち寄って各利用者の課題を検討し、より良い支援が行えるよう努めています

ケアマネジャーとしての経験年数が長い職員が多く、居宅会議等で情報を共有し意見交換することで、より良い支援に繋がっています。虐待が疑われるケースなど支援困難な案件に対しても、事例検討で話し合い経験を持ち寄ることで、対応能力を高めています。職員一人で対応するのではなく、事業所全体で関わるように努め適切な支援を行うことで地域住民の信頼を得ており、地域との共生を念頭に置いて、住み慣れた地域で安心して暮らしてもらえよう支援を行っています。

さらなる改善が望まれる点

・法人の事業継続計画（BCP）は作成されていますが、独居の利用者も多いことから、一人ひとりのきめ細かな対策も必要と思われる

法人として、想定すべき災害に対して災害時の指揮命令者や職務分担表等を作成し、震災時の職員等行動基準や出勤基準を定めて、事業が迅速に再開できるよう取り組んでいます。昨今は想定外の災害が増え、今年は台風による水害も多く発生しているため、水害発生時の具体的な手順等を再確認し、事業継続計画（BCP）を見直しています。特に家族の協力が得られない独居の利用者は担当のケアマネジャーを頼りにしており、今後は一人ひとりの安否確認等の手順を明確にして、事業所全体で対応する必要もあると思われます。

・PCシステムを活用し情報の一元管理を図っていますが早急に共有したい事項等は、「申し送りノート」の活用も検討の余地があると思います

PC内の情報はアクセス制限を設けて管理しており、各職員のスケジュールは共有フォルダで把握できるものの「すぐに対応できない場合もある」と、職員事業評価の改善点に意見が寄せられています。ケアマネジャーの業務は外出することも多く、不在のため電話等の問い合わせにすぐに対応できない事態もあると推察されます。問い合わせが想像される案件や早急に情報の共有を要する内容等に対し、アナログな手段ですが「申し送りノート」の活用なども検討の余地があると思われます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・行政や関係機関等と積極的に交流し、事業所のサービス情報を提供しています

開設10年以上の事業所ですが、事業所情報を発信し地域の関係機関等に今まで以上に認知してもらうため、毎月1回、区が所管する居宅介護サービス事業者連絡協議会の居宅介護支援部会や、事業者が主体となって開催するケアマネ連絡会に積極的に参加して、ネットワークづくりに努めています。部会や連絡会では、事務連絡や意見交換、研修等を行っており、事業所の情報を提供すると共に研修に参加して最新の情報を入手し、利用者の支援に役立てています。

・利用者や家族の意向を汲み取ってケアプランを作成し、分かりやすく説明しています

初回訪問の際に、重要事項説明書の居宅介護支援の実施概要等を踏まえて、個性の尊重や自立支援を主眼にサービスを提供することを説明し、最適なケアプランの原案を示して相談しながらサービスのメニューを決めています。介護保険外のサービスに関しても、区の高齢者サービス一覧の配付や柔らかか食の試供品提供など、利用者や家族が分かりやすいように提示して、共通認識が持てるように工夫しています。今年度の利用者調査の「サービス内容についての説明の分かりやすさ」の設問は、前年度に比べ肯定割合が高くなっており、成果となって表れています。

・独居の利用者や支援困難事例等、行政や地域包括支援センターと連携し支援しています

当事業所は、家族の協力が得られない独居の高齢者や虐待事例、介護者の不適切な対応等、各ケアマネジャーが支援困難なケースを多く受け持っています。特定事業所として24時間連絡が取れる体制を確保し、併設の地域包括支援センターや行政と連携を密にして、困難事例の支援に取り組んでいます。介護者の不適切な対応では、サービス担当者会議の開催等で状況を確認し、適切なサービスが提供できるよう調整を行っており、状況を見極めてケアプランを作成しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

73/111

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	94.0%	5.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	87.0%	12.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	80.0%	17.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：0.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	95.0%			
	どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	82.0%	13.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	8.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	13.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	89.0%	10.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	5.0%	13.0%	
	いいえ：1.0%			
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	53.0%	21.0%	5.0%	19.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	株式会社福寿
事業所名称	居宅介護支援センターえにし弘道
事業所所在地	東京都足立区弘道2丁目13番28号1階
事業所電話番号	03-6807-2980

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1) 一つの命をみんなで守る 2) 訪問看護・リハビリ・訪問介護・ケアマネジャーが連携を取り一体になり利用者様の悩み、相談、困りごとをチーム一丸となり一緒に考え暮らしを支えていく 3) 一期一会 4) 縁 があって出会うこの一瞬を大切に思う

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の詳細なアセスメントの実施とともに、「リ・アセスメント支援シート」に詳細に記載し、すべてのサービス事業者にも配布している <p>利用者の出来ることと出来ないことを把握するため、詳細なアセスメントを実施している。利用者の病気や家族構成、生活状況等を記載する「基本情報シート」には利用者の要望と家族の要望を別々に詳細に記載し、都が推奨する「リ・アセスメント支援シート」にはそれぞれの現在の状態に対する問題点や利用者家族別々の意向に対するケアマネジャーや医師等の記載欄を設け、ニーズを順位付けしている。これらに詳細に記載し、利用者を担当するサービス事業者にも配布、それぞれの計画に向けている。さらに追記と共有を繰り返している。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の主治医との連携に向け、往診に同行したり「身体状況報告書」に利用者の状態を記載し、共有している <p>利用者一人ひとりの主治医との連携に向けて、往診や外来受診に立ち会い、コミュニケーションを深めるようにしている。さらに利用者の医療面に繋がる心身の状態や生活機能を詳細に記載した「身体状況報告書」を主治医に配布し、利用者の情報を共有するようにしている。また、「退院・退所時情報確認書（連携シート）」からも疾患やADL、在宅生活での課題等を共有、主治医と連携した支援に向けている。主治医からもこれらの報告書に関する高い評価が得られ、活用の幅が広がられている。</p> <ul style="list-style-type: none">・多くのコミュニケーションから利用者にとって一番必要な支援を提案、サービス事業者の選択は利用者や家族に任せている <p>利用者や家族とのコミュニケーションを大切に、利用者に「出来ることと出来ないこと」の抽出とともに、利用者の希望する支援や計画に向けた話し合いを行っている。事業所では「出来ないこと」への支援に向けた計画作成を基本とし、自立の継続に力を入れている。そのため、利用者の「納得」に向けた話し合いを丁寧に行っている。サービス内容が決定すると、利用者のサービス事業者に希望する内容等を収集し、「協力事業所アンケート」や「事業所提案概要」で収集したサービス事業者から3～4事業所を提案、利用者や家族の決定に繋げている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p>
--

・法人や法人内各事業所と連携し、事業継続計画の策定が期待される

当事業所では職員全員が上級救命講習を受講したり、利用者の安全に関わるマニュアル類を作成、法人内で協力体制をとったうえで利用者の安全の確保にかかっている。その中で、事業継続計画の策定にまで至っていない。法人や法人内各事業所とも連携し、事業継続計画の策定に繋げることが期待される。

・現在再構築中のマニュアル類の完成が期待される

各種のマニュアル類が策定され、法律の変更にも合わせている。マニュアル類に関しては再構築に向けた見直しに着手し、法人内居宅介護支援事業所間で取り組んでいる。若干時間を掛けながら、新たな項目も組み入れたマニュアル類の完成が期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・全ての職員が上級救命講習を受講し、緊急時にも備えている

法人の方針で、ケアマネージャーは上級救命講習を受講し、緊急時に備えることとしている。AEDの操作方法を熟知し、救命救急への心構えを常に持ち、利用者とのコミュニケーションの向上に向けている。さらに医療面の知識向上にも繋がられ、医師との連携とともに協力体制も構築されている。

・詳細なアセスメントを実施し「リ・アセスメント支援シート」に記載している

利用者や家族とのコミュニケーションに力を入れ、毎月のモニタリング時だけでなく、日常的に面談する機会を多く設けている。特に計画の作成前には「リ・アセスメント支援シート」に詳細に記載や追記するため、コミュニケーションの機会を増やしている。自立の継続を目指した利用者本位の計画作成に向けられ、さらにサービス終了後も利用者や家族とのコミュニケーションが継続されている。

・サービス事業者を複数ピックアップし、利用者の選択に任ずようになっている

事業所では「協力事業所アンケート」でサービス事業者の特徴やスタッフの構成、負担金や機器類の種類等々を収集している。さらに利用者とのアセスメント結果とともに、支援で必要とする各サービスを「事業所提案概要」で提案している。概要では利用者や家族の要望に合致する事業所を、サービス毎に3～4事業所を記載、その中から利用者や家族が決定している。決定理由も記載している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/53

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	95.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	91.0%		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	95.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 0.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	87.0%		いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 0.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人杉の子
事業所名称	居宅介護支援センター中央本町
事業所所在地	東京都足立区中央本町4丁目14番20号(在宅介護支援センター中央本町)
事業所電話番号	03-3880-0008

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え(事業者の理念・ビジョン・使命など)	1)利用者様一人ひとりを大切にします 2)生活の場を提供し、家庭的な雰囲気の中でサービスの利用をしていただけるよう努力します 3)地域に開かれ誰でも気軽にお越しいただけるようにします 4)利用者様の尊厳を重視します 5)どのようなサービスを利用したいか利用者様の身になって考えサービス提供を行います

全体の評価講評

特に良いと思う点

・価値観や生活習慣に沿った相談援助に努めている

利用者や家族の意向に沿って調整することを心がけており、必要に応じてサービス提供事業所の責任者などから直接説明してもらい、サービスを組み込むことにしている。利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に沿った相談援助を心がけており、モニタリング訪問時に確認したり、サービス提供事業所からの情報で検証することになっている。今回行った利用者調査の、「ケアプランに組み込まれたサービス内容について満足しているか」の設問に関しては「はい」が90.4%あり、大変高い満足度が得られるなど、適切な調整がなされていることがうかがえる。

・様々なニーズに対応できるように幅広い情報収集に努めている

ケアプラン作成にあたっては、様々な在宅サービスから選択できるように情報を整理して、利用者や家族に説明している。特に、併設している包括介護支援センターからの情報や社会福祉協議会などの情報も提供している。その上で、利用者の意向に合った在宅生活が送れるように、サービスの調整、組み立てを行いケアプラン作成につなげている。紙おむつ・配食サービスなどの区のサービスや、障害者自立支援法の居宅介護・自費サービスなどを必要に応じて情報提供することを心がけている。

・

さらなる改善が望まれる点

・アセスメントやモニタリング力の向上に努められたい

アセスメントは、利用開始時をはじめ、定期訪問やサービス担当者会議で得た情報をもとに、加筆、訂正によって更新している。また、サービス提供事業所からの情報によってもアセスメント情報をさらに詳しく把握することに取り組んでいる。さらにアセスメントシートを「作り込む」という意識を必要とすることも意識されたい。同様に、モニタリングについても「満足度」「ケアプランの達成度と進捗状況の確認」などの視点を明確にすることが望まれる。

。

・ケアプラン第1表の作り込みを検討されたい

居宅サービス計画書の第1表の「総合的な援助の方針」欄には、基本的な考え方を掲げ、各種サービス提供の位置付けを明示している。よって、第2表や第3表で表現されている具体的な計画が、導きやすいようにまとめられている。ただし、「総合的な援助方針」はさらに分かりやすく表記することが望まれる。また、「利用者及び家族の生活に対する意向」（主訴）に関しては、十分把握できていない利用者も見受けられた。さらに、「在宅生活で望む事柄」などを詳しく傾聴することにも努められたい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・関係機関と連携を図りながら地域での生活を継続できるように配慮している

利用者が在宅での生活が困難となった場合、併設の地域包括支援センターと連携し、同行訪問や、主治医・家族等を交えたケース会議を経て、施設入所の支援を行っている。利用者が老人保健施設などから退所する際や、医療機関から退院する場合は、事前カンファレンスに可能な限り出席して利用者の状態を把握し、家族と面談してケアプラン案やサービス利用案を示したり、施設の理学療法士の住宅改造のための調査に同行したりしている。

・利用者調査の結果からは事業所との適切な関係が維持されていることがうかがえる

今回行った利用者調査の結果は、昨年に引き続き全体として高い満足度が確認できている。特に事業所の総合的な満足度は85.7%に達しており、事業所の真摯な対応が評価されていることがうかがえる。また、「ケアマネジャーの態度や言葉遣い、服装などは適切か」、「気持ちを大切にしてくれるか」、「プライバシーに配慮しているか」などの尊厳の尊重の各設問についても同様の高い満足度が聞かれていた。ただし、自由意見欄には、ケアプランのさらに分かりやすい説明を求める声も聞かれていた。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

21/45

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	95.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	90.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	90.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	9.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	14.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	95.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	80.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 0.0%	14.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人長寿村
事業所名称	竹の塚居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都足立区竹の塚7丁目19番14号
事業所電話番号	03-5851-6051

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	<ol style="list-style-type: none">1) 家族主義をモットーに利用者のご満足と笑顔を励みに努力します。2) 利用者一人ひとりのニーズと意思を尊重し、可能性の実現と生活の質の向上に努めます。3) 利用者の生活と人権を擁護するため、自己点検を強化し、公平・公正な開かれた施設運営に努めます。4) 常に誠意をもって質の高いサービスが提供できるよう、自己研鑽に励み、専門性の向上に努めます。5) 諸外国との交流を促進し、国際的視野にたち、相互理解を深め、高齢者福祉の進展に努めます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の気持ちや意向に沿ってサービスが選択できるよう丁寧な説明を心がけています

現在は、ケアマネジャー3人体制で活動しています。特定事業所として、情報は共有し相談しあえる体制を作っています。在宅で家族と共に過ごせるよう、サービスが利用できるよう配慮して本人の気持ちを大切に、生活の状況や考えなどを聞き取っています。地域の事例検討会には毎月参加して他事業所とのネットワークを強め、認知面の低下があっても、自宅で自分らしく生活を継続できるようにサービスを提案し、わかりやすい言葉で説明して理解を得ています。

・利用者のニーズに沿って、地域の資源や介護保険外のサービスを紹介して、その方の希望を叶えるようにしています

地域の資源も活用し、個々の要望に応じて麻雀に週2回参加して他者との交流の機会を増やしたり、訪問マッサージのリハビリを活用したりして自立した生活の維持に努めています。配食サービス等も含め、地域の介護保険外のサービスも紹介しています。デイサービスなど認知症の方には小規模で対応してくれるところを探して、実際に家族にも見学してもらい、複数の中から選択しています。利用者の自立した生活が継続できるように、本人の希望を聞き取り支援に繋がっています。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者支援の方向性からアセスメントの活用や職員のスキル向上が期待されます

事業所方針である、「質の高いサービスの提供するためにケアマネジャーの専門性の向上」を目指して、ケアプランを作成し、職員間で利用者の状況に応じた支援について話し合っています。アセスメント書式については、個々の職員のスキルに応じて活用している現状があり、今後新人の育成等のためにも、手順書や書式の変更など個人のスキ

ルで対応するのではなく、仕組みとして確立することが望まれます。専門職としての個々のスキルの任せることなく、利用者支援の方向性からアセスメントの活用や職員のスキル向上が期待されます。

・法令順守に沿った業務マニュアルの整備や自主点検の仕組みづくりが期待されます

介護支援専門員の役割や業務について、ケアマネジメントの一連のプロセスに沿った手順とその目的を明確にすると共に新たに見直しの必要性が生じた時に速やかに検討、見直す仕組みづくりが期待されます。例えば、受付・初期面接相談の記録や契約時の留意点、書類の管理やファイリングなど職員間で統一した業務が遂行できるよう業務マニュアルの整備と点検を進めていくことが重要と思われます。また、自主点検を定期的を実施することで、職員の業務理解やケアマネジメントスキル向上につながると考えられます。

・人事考課と人材育成の仕組みを経営層・リーダー層が協働して推進することで、各職員の更なるモチベーションアップが期待されます

今年度運用開始の新人事制度は、役職に応じた役割と処遇等が示され、キャリアアップへの道筋が明確になっていることから、的確に運用することで職員のモチベーションアップにつながると考えられます。今年度は運用開始であり、個人目標の設定と上司による定期的面談を含めた振り返りや達成支援にはまだ課題がある状況と考えられます。今後は、経営層と評価者であるリーダー層が協働して、職員に対して新人事制度の目的と内容の更なる理解を促すとともに、各職員の個人別目標の達成を確実にフォロー・支援していくことが期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

21/72

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	95.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	95.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	95.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

法人名称	社会福祉法人長寿村
事業所名称	入谷居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都足立区入谷9丁目15番18号特別養護老人ホーム足立翔裕園1階事務室
事業所電話番号	03-3855-6396

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え(事業者の理念・ビジョン・使命など)	<ol style="list-style-type: none">1) 家族主義をモットーに利用者のご満足と笑顔を励みに努力します。2) 利用者一人ひとりのニーズと意思を尊重し、可能性の実現と生活の質の向上に努めます。3) 利用者の生活と人権を擁護するため、自己点検を強化し、公平・公正な開かれた施設運営に努めます。4) 常に誠意をもって質の高いサービスが提供できるよう、自己研鑽に励み、専門性の向上に努めます。5) 諸外国との交流を促進し、国際的視野にたち、相互理解を深め、高齢者福祉の進展に努めます。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ケアマネジメント業務が適切に行えるよう、職員同士が情報共有を図り、業務の漏れがないよう役割を持って活動しています <p>相談記録表を作り、口頭だけではなく、家族からの相談内容を記録に残すことで職員間で情報共有を図れるように工夫しています。業務進捗管理や自己セルフ確認表、毎月の会議などにて利用者ケースの話し合いをすることで、お互いに協力しながらケアマネジメント業務が適切に行えるよう取り組んでいます。業務上必要な帳票入力がかちんと行えているか、失念がないかなどをパソコン上で確認できる仕組みがあり、管理者が確認をしています。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者と家族の意向や悩みに適切に対応できるように、地域の介護情報を提供したり相談・助言することで信頼につなげるように努めています <p>毎月地域包括支援センター主催のオレンジカフェに参加し、家族からの相談に応じたり、サロン活動では要支援などの方の相談を受けたりしています。また、利用者の意向と家族の意向を別々聞き取るように工夫しています。利用者、家族どちらかの意向のみを尊重するのではなく、利用者と家族を含めて今後の方向性を検討するなどしてすり合わせを丁寧に行っています。利用者・家族の介護相談に適切に応じるとともに、介護保険外サービスや地域資源を活用した活動情報などを紹介しています。</p> <ul style="list-style-type: none">・関係先との良好な関係をつくりながら、利用者・家族の要望に応えるプランづくりとサービスの組み立てに努めています <p>包括支援センター、近隣病院、医療連携相談室などからの依頼があった際は困難事例も含め積極的に受けて行きながら、病院のソーシャルワーカーやリハビリ職員との協力関係を構築するように努めています。利用者・ご家族・サービス事業所からの連絡を待つのではなく積極的に状況確認をするように努め、情報を共有するように努めています。関係事業所や利用者との信頼関係を築き、良好な関係を作り上げるように努めています。関係事業者と共に支援内容を充実させ、その方に合った個性のあるプランの作成を心がけています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p>

・利用者の生活状況や意向を踏まえ、本人のできることや可能性を引き出す個別性のあるプラン作成が期待されます

利用者の生活状況や意向を踏まえ、生活全般からニーズを明確し、本人のできることを目標に設定していますが、介護予防や悪化の防止の視点を持ち、自立した生活が送れるよう生活機能の向上や社会面、精神面など総合的な支援から、本人主体の個別性の高いケアプラン作成が期待されます。生活を送るうえでの生活課題について、幅広い観点から利用者のできるを見出し、可能性を引き出す、そこから生きがいや生活の幅が広げられるよう、よりその方のあった個別性に高いケアプラン作成が期待されます。

・緊急時の連絡体制の明確化やケアマネ業務プロセスにおけるリスク回避に向けたマニュアル等の整備が期待されます

介護支援専門員の役割や業務について、ケアマネジメントの一連のプロセスに沿った手順とその目的を明確にすると共に新たに見直しの必要性が生じた時に速やかに検討、見直す仕組みづくりが期待されます。主要業務については、ファイリングなども含めて緊急時の備えや職員の感染対策や訪問先での交通事故など、介護保険の預かり手順、家族からの要望に対する今行なっている対応をリスクマネジメントの視点から洗い出しが必要と思われます。

・ビジョン達成指標と施設方針及び各部署の年度目標の整合性を高めることで、さらに年度活動がビジョン実現につながることを期待できます

事業計画の策定は、施設ビジョンと達成指標をもとに、年度の施設方針を立案し、方針を基に各部署の年度目標と実践内容が策定されるプロセスになっていますが、ビジョン達成指標と年度施設方針及び各部署の年度目標のつながりや整合をさらに高めることで、年度活動がビジョン実現につながることを期待できます。今後は、施設ビジョン達成指標と各部署の年度目標とを結びつけられる策定方法を検討するとともに、各部署の年度目標の達成度や進捗状況が確認しやすい指標を設定したり、進捗度や達成感が共有しやすいエビデンス管理の検討が望まれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/78

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	91.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	94.0%			
	どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	88.0%	5.0%	0.0%	
	無回答・非該当：0.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	97.0%			
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	77.0%	8.0%	14.0%	
	いいえ：0.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%	5.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	94.0%	5.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	11.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	62.0%	17.0%	5.0%	14.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人聖風会
事業所名称	ケアマネージメントセンター・六月
事業所所在地	東京都足立区六月1丁目6番1号(在宅介護支援センター六月)
事業所電話番号	03-5242-0309

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え(事業者の理念・ビジョン・使命など)	1) 最高に価値あるものをすべての人に 2) 地域に貢献する操業福祉事業の展開 3) 相手の立場で見る・聞く・考える 4) 相手の笑顔、自分の笑顔 5) その人がその人らしく生きること

全体の評価講評

特に良いと思う点

・退院することが判明した利用者については医療機関との連携を強化して円滑な在宅復帰が出来るよう積極的に支援している

当事業所は、利用者が退院することが判明した場合は、基本的な姿勢として医療機関と直接話をするよう努めている。施設サービス担当者会議を医療機関で開催するように努め、看護師・医療相談員とも連携を強めて、利用者が退院した後の在宅生活をどのようにするのが利用者にとって最も良いのかを協議し、施設サービス計画の立案に繋げている。利用者の生活を親身になって考える当事業所の姿勢が表れている。

・利用者は事業所として受けているという意識の下に情報を全員で共有することを徹底している

当事業所では、業務マニュアルや行政発行の冊子等を基本にして、職務の標準化を図っている。不明な点や困ったこと、悩んでいることは一人で抱え込まないで相談して解決を図ることとしている。これは、利用者は事業所として受けているのだという基本認識に立っているからである。そのため、昼礼や職員会議、日常の勤務の中でも情報を全員で共有するように常に心掛けている。3人という少人数職場として培われた経験知であろうが、利用者サービスの質の向上に繋がるものと思われる。

・地域包括支援センター等と連携を図り、利用希望者からの問い合わせにはワンストップ相談支援体制を心掛けている

当事業所周辺は地域的に集合住宅が多く、独居や認知症の症状がある単身の利用者等の様々な状況がある。そのような地域性を踏まえ、利用を前提とした問い合わせがあった場合に受け入れが可能か判断し、在宅での生活を安全に送ることができるよう、利用者の状態を把握したうえで状況に応じたサービス計画の作成に取り組む等、できる限り受け入れる体制を整備している。また、受け入れることが難しい場合でも、行政機関や併設している地域包括支援センター等との連携を密にし「ワンストップ相談」を心がけて対応している。

さらなる改善が望まれる点

・利用者に対し当事業所独自のアンケート調査を実施するよう検討を期待したい

当事業所の利用者に対するアンケート調査は、現在、福祉サービス第三者評価に伴う調査が実施されている。しかし福祉サービス第三者評価の実施に伴って行われるアンケートの調査内容は全都統一であり、当事業所の利用者から

見ればもの足りない部分もあるのではないであろうか。また現状では回答率も20%前後で低めである。当事業所独自のアンケートであれば、質問内容も利用者の実状に即して設定することが可能であり、回収率、回答率も向上するのではないであろうか。実現に向けた検討を期待したい。

・イラストを使用したコミュニケーションツールを活用することにより障害のある利用者や家族とのさらなる信頼関係構築に期待したい

当事業所では視覚や聴覚に障害のある希望者からの相談があった場合も原則として受け入れている。しかし、コミュニケーションに困難が伴うため、筆談やボディアクション等を使用してコミュニケーションをとるように努力している。今後は、さまざまな方法でコミュニケーションを行う場面を想定し、イラストや点字や手話を含めコミュニケーション障害のある人の相談に円滑に対応するため、様々な疾患や医療的な知識、コミュニケーション能力など、今後も実践や研修の中で研鑽を積み利用者や家族と信頼関係を築き、安心な暮らしの支援に期待したい。

・緊急時の連絡体制や支援体制を確立するよう期待したい

当事業所は、3人のケアマネジャーが交代制で連絡係を受け持ち、利用者がいつでも連絡できる体制を整えている。しかし、全てのサービス事業者がいつでも連絡を取れるわけではなく、利用者の体調に変化があった場合の連絡は主治医やサービス事業所との連携方法や利用者個々の状況が異なるため、現在、緊急時の連絡体制が確立しておらず、急変時の連携や対応方法についてサービス事業所ごとに共有する必要があるとの認識がある。体調変化によるサービス利用の変更、救急搬送の場合の手順など、円滑な支援に向けて緊急時の連絡体制の確立が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・事業所が研修費、交通費を全額負担し、職員が研修に参加しやすい体制を整えている

当事業所では、職員一人当たりにつき、平均月1回の研修参加を目標としており、外部研修への参加を積極的に促している。職員が参加しやすいよう、職員が希望する外部研修について、研修費用や交通費は全額事業所が持ち、さらに、研修は業務扱いとし、積極的に研修に参加しやすい体制を整えている。職員調査でも「研修を受けやすくしてくれている」とコメントがあり、様々な研修の中で研鑽を積み、利用者へ質の高いサービスの提供のため職員のモラル・スキルアップを図っている。

・ケアマネジャー3人が電話による24時間オンコール体制を敷き利用者を支えている

当事業所はケアマネジャー3人がケアマネジメントセンターに勤務しており、原則として月曜日から土曜日の午前9時から午後6時まで利用者の相談に応じ、居宅サービス計画の作成等の業務を行っている。しかし、電話による連絡は365日24時間対応している。事務所の勤務時間外に掛かってきた電話は切り替えられて3人のうちの誰かの電話に繋がるようになっている。利用者にとっては事実上は365日24時間のオンコール体制が作られているわけである。担当者の負担はあるが、利用者にとってこれほど度心強いことはないであろう。

・徹底した中立・公平の立場で利用者に施設やサービス事業者を紹介している

当施設を経営する法人は特別養護老人ホーム、通所介護事業所、訪問介護事業所等の多くの事業所を経営している。そこで当施設が利用者に紹介する場合に同じ法人の施設やサービスに偏って紹介をする傾向はないかが問題となる。厚生労働省は、「特定事業所集中減算」の制度を設け、特定事業所の紹介が80%を超えた場合は報酬を減算することとしている。しかし、当事業所はこのような懸念は全くない。当事業所が利用者にサービス施設等を紹介する姿勢は中立・公平に徹しており、1事業所への紹介割合は高い例でも20~30%に過ぎない。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

20/93

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	90.0%	10.0%	どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	90.0%	5.0%	10.0%	いいえ：0.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	80.0%	15.0%	5.0%	いいえ：0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	90.0%	10.0%	どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%
5. 病气やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	65.0%	15.0%	20.0%	いいえ：0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95.0%	5.0%	どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	10.0%	どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	85.0%	5.0%	10.0%	いいえ：0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	5.0%	10.0%	いいえ：0.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	65.0%	10.0%	10.0%	15.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人光照園
事業所名称	江戸川光照苑さわやか相談室指定居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都江戸川区北小岩5丁目7番2号
事業所電話番号	03-5668-0051

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1)パーソナルなサービスとホスピタリティーの精神 2)職員の人としての豊かさ、専門性のサービス 3)安定した経営 4)地域、社会、環境への貢献 5)品質マネジメントシステムへの継続的改善

全体の評価講評

特に良いと思う点

・居宅会議を定期的開催し、チームとして一丸となって最高のサービスが提供できるよう取り組んでいます

当事業所の支援の方針は、利用者が在宅で安心して暮らすことができる最高のサービスを利用することができるケアプランを作成することとしています。4名のケアマネジャーが、担当以外の利用者の情報はわからないといったことがないよう、利用者情報はネットワーク化されケアマネジャー全員で確認することができます。また、毎週開催されている居宅会議ではそれぞれのケースを話し合い問題などがある場合には全員で検討しています。地域包括の職員も時折会議には参加をして、チーム一丸となって最高のプランが作成できる体制が整備されています。

・介護者交流会を設けて、勉強会や座談会などを開き家族にも寄り添うことができる支援が提供されています

事業所では介護者交流会を毎月開催し利用者の家族を中心に参加しています。オムツのあてかたなど介助についての相談に応じたり、参加者の座談会を行ったりと、平日に行われているため有給をとって参加する方もおり、家族にとっては非常に有意義な会となっているようです。また、土・日も営業して家族からの問い合わせや時には愚痴の聞き役として対応をしています。家族の気持ちに寄り添い、介護による不安を解消するためにきめ細かく支援していることから、利用者調査での満足度も非常に高くなっています。

・利用者にとって適切なサービスが提供されるようケアプランチェックのしくみは、利用者の利益を高めるものとして取り組まれています

ケアマネジャーの業務は、単独業務のため職員間で作成における水準の差が発生するといった課題が見られがちです。事業所では、ケアプラン案を作成し、利用者や家族の同意を得て確定するプロセスの中で、苑長や部長までの上位職が承認する手順としています。そのため、一定の回覧の時間は要するものの、客観的な視点が盛り込まれるとともに、サービス品質の管理につながるものと考えられます。良質なサービスが提供されるよう、このようなケアプランチェックのしくみは、利用者の利益を高めるものとして取り組まれています。

さらなる改善が望まれる点

・「将来に亘る事業の持続的な発展」のためにも、ノウハウである暗黙知を視覚化する視点の検討が望まれます

これまでは、事業所のケアマネジャーの高い定着率に支えられて各職員の業務への習熟度が高まっており、日常的に取り組んでいる密なハウレンソウと相まって、業務の中でマニュアルを見返す必要性がなかったことが推察されます。一方で、地域の在宅介護を支えるなかで事業所として蓄積してきたノウハウを継承することは地域の利用者の利

益につながる取り組みと考えられます。法人の目指すものである、「将来に亘る事業の持続的な発展」のためにも、ノウハウである暗黙知を視覚化する視点の検討が望まれます。

・サービスの質を高める取り組みに対する、毎年の達成感を感じられる計画立案の検討が期待されます

前年度事業実績報告に報告された取り組みは、2019年度事業計画に中長期計画として、「医療的なケアのニーズへの取り組み」と盛り込まれ、継続的取り組みであることが確認できます。また、2019年度事業計画には2点の年度目標と3点の実施計画として本年度の行うべき取り組みが描かれていますが、利用実績や予算、行事予定などの明確な達成の指標が示される一方、サービスの質を高める取り組みの進捗計画や達成の指標については設定されていないようです。今後事業計画の再考による、毎年の達成感を感じられる計画立案の検討が期待されます。

・利用者本人の生活の維持向上に欠かせない、医療との連携を深める取り組みを構築することが期待されます

利用者の生活を維持向上させるためには、介護と医療の連携は欠かせないものです。事業所でも今年度の事業計画の年度目標として「医療関係者との協働が十分に機能するようにする」として挙げており、連携する際のチェックリストや情報収集様式などの作成も実施目標として掲げています。さらに、医療分野の研修にも積極的に参加し、毎週の居宅会議でも話し合いが行われていますが、検証にはまだ至っていないようです。医療連携のしくみが少しずつでき上がってきていますので、さらなる連携を強化する取り組みの構築が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・基礎的なBCPをいかに職員の実効的なものとしていくかに力を入れて取り組んでいます

事業所では、法人として策定しているBCP（事業継続計画）のなかで、各種リスクに対する対策を立てて、研修による周知と「サバイバルカード」の配布、定期的な内容の確認により、利用者の安全確保に努めています。一方で、計画的な訓練の実施などは災害発生時の初期対応に対応しており、その後のサービス提供再開までのプロセスについては、さらなる確認が必要とされています。現在は、しくみとして完備した基礎的なBCPをいかに職員の実効的なものとしていくかに力を入れて取り組んでいます。

・訪問時には利用者や家族の暮らしの変化を、専門家の視点をもって観察しています

月に1回の利用者の自宅訪問でアセスメントやモニタリングを行っています。在宅での暮らしの変化はないか、自宅の汚れ具合や臭気、食事の様子や、薬の確認など専門家の視点をもって、変化等についていち早く察知しています。プラン通りに支援が提供されているかどうかは訪問時にチェックリストを用いて確認をしています。さらに、プラン作成において最も重要な情報源となるアセスメントはシートを変更して改良し、本人・家族の生活歴なども確認しながら総合的に計画を作成することに力を入れています。

・社会的資源を大いに利用して利用者への多様なサービスの情報を提供しています

当事業所では、江戸川区で行っている熟年者福祉事業を大いに活用しています。入院時のオムツ支給や寝具乾燥消毒等サービス、紙オムツ等介護用品の支給、熟年者激励手当支給など、介護保険サービスでは利用できないサービスについて情報提供を行っています。さらに、区から委託を受けた地域包括支援センターを併設していることから、様々な社会資源などについての情報も得やすくなっています。利用者本人と家族の在宅生活を支えるためのあらゆるサービスについて情報提供を行っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

73/135

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	94.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：1.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	91.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：4.0%	
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	83.0%		10.0%	
		いいえ：1.0%	無回答・非該当：4.0%	
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	97.0%			
	どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%	
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	83.0%		6.0%	9.0%
		いいえ：0.0%		
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%		6.0%	
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%		
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	90.0%		6.0%	
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%		5.0%	6.0%
		いいえ：0.0%		
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	65.0%		17.0%	15.0%
		いいえ：1.0%		

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人一誠会
事業所名称	社会福祉法人一誠会偕楽園ホーム居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都八王子市宮下町983番
事業所電話番号	042-696-5238

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	<ol style="list-style-type: none">1)関係法令・基準を遵守し、コンプライアンスを尊重した運営を行うこと2)ご利用者が個人の意思と可能性が尊重され、自立したその人らしい生活を、地域社会で営むことができるよう援助すること3)事業の高い公共性と倫理性を自覚し、開かれた施設運営と経営の透明性に努めること4)地域社会への貢献と共生に努めること5)広い視野とプロフェッショナルとしての専門性を高めるため、研鑽と努力を惜しまず、常に介護サービスのあるべき姿を提示すること6)一誠会に寄せられる貴重なご意見ご批判などを真摯に受け止め品質マネジメントの有効性を継続的に改善し常に変化し続けながら、一貫した高品質のサービスを提供する一誠会ブランドを構築すること

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・課題抽出は利用者・家族との信頼関係を基とし、利用者の状況に応じたコミュニケーションに努めている <p>介護保険以外の制度・サービスも活用している。利用者・家族の要望を聞いた上で現状を確認し、関係機関・専門職と連携した包括的な支援に努めている。一人暮らしや認知症で食事が不規則なことから起こる課題には、配食の提案などしている。利用者・家族への聞き取りは信頼関係を基とし、利用者の性格や状況に応じたコミュニケーションに努めている。自立支援に向けて、利用者の意思表示や話の理解、視力、聴力などを観察し、気づいたことを利用者基本情報シートおよびリ・アセスメントシートに記録している。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の状況や要望を十分に把握・分析して支援しており、利用者の望む生活に繋げている <p>介護支援専門員研修時に用いる書式であり、利用者の状況や要望を多角的に抽出して把握できる「リ・アセスメント支援シート」を使用してアセスメントを行っている。問題点のみに焦点をあてず現状できていることにも焦点をあてることを重視し、利用者・家族が望む生活ができるよう、利用者の生活習慣やこだわりにも考慮しながら丁寧に要望を把握し支援している。また、利用者の要望以外にも把握した状況分析により課題を抽出し、介護保険内外の制度・サービスや行政サービスの活用に適宜繋げ、関係機関・専門職と連携した包括的な支援に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none">・
<p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・居宅介護支援事業所として、リスクの洗い出しが途中となっているため、利用者のためのリスク対策を講じていきたい <p>リスクマネジメントについては、法人の方針のもと、内外研修や勉強会に参加している。市内と隣接する市にま</p>

たがって居住する利用者宅への訪問等は自転車などが中心で、車両等での事故発生を防止することを徹底している。ただ居宅介護支援事業所として、その他のリスクの洗い出しが途中となっている。更にリスクに対しての優先順位を決めて、対策するシステムについては改善する余地がある。近年地震や水害など頻発してきているため、地域住民を含めた利用者のための対策を早急に講じていきたい。

・ **ニーズの変化に対応しながら、さらなる利用者満足度の向上を目指したアセスメントの強化**

個人の性格や生活環境などニーズの変化に対応したアセスメント能力の向上に取り組んでおり、介護支援専門員研修や地域包括支援センター主催の勉強会、週1回開催の事業所内会議などで研鑽に努めている。面接・相談技術やコミュニケーション力等のスキルアップについては継続的な今後の課題と挙げており、介護支援専門員の上級資格である主任介護支援専門員による他の介護支援専門員への助言や指導も行いながら、世の中のニーズの変化に対応しながらさらなる利用者満足度の向上を目指し、アセスメント能力の強化を図る意向としている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **ISO9001認証取得を機に手順書を作成し、業務の標準化に取り組んでいる**

ISO9001の認証取得を機に、提供するサービスについて手順書を作成、整備を行っている。手順書を整備・見直すことで職員のスキルアップの向上にもつながっている。PC内にて正式文書が管理されており、誰でも閲覧可能となっている。経営幹部会議、居宅介護支援課会議、職員会議等において、職員や利用者等からの要望などを反映し、業務の標準化とPDCAサイクルの構築に取り組んでいる。

・ **丁寧で愛情のあるコミュニケーション・対応を図り、利用者との信頼関係を構築している**

利用者との信頼関係を積み重ねていくことを重視して、丁寧で愛情のあるコミュニケーション・対応に努めており、服装・言葉遣い・態度等含めて十分に配慮ある対応を行っている。独り暮らしや認知症の方への対応は個々の状況や特性に合わせ工夫している。居宅サービス計画書の文言についても、利用者の状況に応じて強い意味合いの書き方を避けて明記したり、言い回しに工夫を行う等、表現の仕方に十分配慮を行っている。利用者アンケート結果においても、職員の親切・親身な対応やわかりやすく的確な説明のしかた等についての高い満足度が伺えている。

・ **定期以外に要望に応じて訪問し、確実な利用者の意向・状況把握と柔軟な対応に努める**

月1回の訪問時やサービス提供事業者との連携や報告等で利用者・家族の状態、身辺の状況、要望の変化を詳細に確認し、内容は支援経過記録に記録し把握している。利用者の体調変化が見られたり、サービス内容の変更やサービスの追加が必要な場合には、利用者・家族に説明して再アセスメントを実施し、サービス担当者会議を開催して計画の変更を行っている。また、定期訪問以外にも、利用者・家族からの要望があれば早期に訪問し、状況把握のうえ適宜計画の見直しに繋げており、柔軟性のある対応と、意向・要望を遠慮なく言える環境作りに努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/150

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	100.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	92.0%		7.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%		
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	90.0%		9.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%		
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	97.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	78.0%		7.0%	14.0%
	いいえ : 0.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%		11.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	97.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	92.0%		7.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%		7.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%		
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	69.0%		19.0%	11.0%
	いいえ : 0.0%			

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

法人名称	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	府中市あさひ苑居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都府中市朝日町3丁目17番1号
事業所電話番号	042-369-0090

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え(事業者の理念・ビジョン・使命など)	<p>4つの信念を基本的な指針とする</p> <ol style="list-style-type: none">1. 利用者に深い共感をもつ ・いたみをつかちあう共感・相手の立場に立つ共感2. 地域の方々に感謝する ・他者への感謝・我以外みな我が師 ・内部にあっては職員相互あるいはご利用者への「ありがとう」の気持ち3. 水、電気などの資源を大切に ・自然を大切に・環境を汚さない ・自然の恵み、資源を未来につなげる4. 常に防災を心がけ火を出さない ・安心安全を常に心がける・安全を脅かさない ・自然発生災害に備える・BCP(事業継続計画)

全体の評価講評

特に良いと思う点

・【現状】管理者を中心としたチームワークの良い事業所です。

職員アンケート結果では、職場の人間関係は良好かとの問いに100%が「はい」と回答し、自由記述には「一人で抱え込まず相談でき共有・助言・指導を受けられ困らないで勤められる」「チームとして動いており情報共有が途切れない支援が提供できている」「職場の人間関係はとても良好で、相談しやすい環境」という複数の意見が挙がっています。管理者は今年2年目ですが実質的に管理業務で腕を振るうことになった今年、管理者が目指す「一人で抱え込まず職員全員で情報共有して皆で考える事業所」は既に根付いています。

・【現状】利用者アンケートの結果「話を聞いてくれる」と声が多く寄せられています。

利用者・家族からの信頼を得ている声が多く寄せられております。「私(家族)の体調が悪いことを父にも話さず、それぞれの立場を分かって下さいます」サービスに対しても「分かり易いです。聞き慣れない事柄を質問すると明快に答えて下さいます」「要望など素早く対応してくれます」など。ケアマネとしては当然の業務ですが家族からは多くの感謝の声が寄せられ安心されております。

・【現状】志が高いケアマネジャーが揃っています。

利用者アンケートの満足度は90%で高位です。利用者の回答理由と自由意見では肯定的な意見が多い中、厳しい意見も頂きました。訪問調査時には、利用者・家族の思いを大切に受け止めながらも法制度や保険者の意向に従わなければならないという板挟みに苦しみながらも、利用者・家族の思いと法令遵守双方を大切に業務にあたりたいという想いが意見交換で評価者には十分に伝わってきました。どの職員も途中であきらめることなく真摯にケアマネ業務に取り組んでいます。志高くケアマネ業務に向き合っています。

さらなる改善が望まれる点

・【目標】管理者はケアマネジャー業務の適正量を検討したいと考えています。

現在、法人や施設長の理解を得てケアマネの適正な業務量を確認しています。法人職員として付随する業務の洗い出し、ケアマネジャーとしてすべき業務、しなくても良い業務、インフォーマルサービスで担える業務などを洗い出しましょう。その結果、施設長や統括責任者と管理者が法人職員として担うべき業務の見直しを図り、一人当たりの適正な担当件数を明確にしたいものです。チームワークが良く人間関係が良い事業所です。休日出勤や残業が減れば、事業所の魅力が更に高まり、新しい担い手が現れるでしょう。

・【目標】利用者の要望、苦情を栄養にして更に育ちたいものです。

訪問調査時、管理者の職員への信頼を感じる場面が多くありました。ご利用者の要望や苦情は職員への信頼とは切り離して考えたいものです。事業所が気がついていないことが利用者や家族の要望や苦情に上がることが多くあります。「お節介し過ぎ」「点数計算の件」「無駄なミーティング」等は事業所としてなかなか受け入れ難い表現となっていますが、「何故？」の視点で考えると新たな気づきとなり、事業所の改善点となれば更に事業所が成長するでしょう。

・【目標】あさひ苑居宅介護支援事業所の良さをアピールしましょう。

あさひ苑という大きな母体施設が後ろに控えているのにも関わらず、人材確保が困難な状況を打破したいものです。人間関係が良好で孤立せず相談し合い情報を共有しながら業務を進められるという強み、在宅生活を支えるというやりがい大きい業務であるということが忙しさや大変そうというイメージで埋もれてしまっていないでしょうか。新しい管理者は組織を組み立てなおし、適正な業務量を目指して改革に向かっていきます。生まれ変わろうとしている事業所を法人内でアピールしてください。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

68/106

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	95.0%			
	どちらともいえない：1.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：1.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	91.0%		8.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%		
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	85.0%		10.0%	
	いいえ：2.0%	無回答・非該当：1.0%		
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	98.0%			
	どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	88.0%		7.0%	
	いいえ：1.0%	無回答・非該当：2.0%		
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：0.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%		7.0%	
	いいえ：1.0%	無回答・非該当：1.0%		
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	91.0%		5.0%	
	いいえ：1.0%	無回答・非該当：1.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%		5.0%	5.0%
		いいえ：1.0%		
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	77.0%		16.0%	
	どちらともいえない：4.0%	無回答・非該当：1.0%		

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

法人名称	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	泉苑居宅介護支援センター
事業所所在地	東京都府中市武蔵台1丁目10番4号
事業所電話番号	042-366-0080

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え(事業者の理念・ビジョン・使命など)	1) 最も困っている人々のいのちと生活をささえます。 2) 利用者を含めた『家族』を支援します。 3) 利用者へ深い共感をもつ。 4) 社会・地域の要請に応える。 5) 水、電気などの資源を大切にす。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・【現状】 昨年の“登録利用者を100名の大台に乗せる”は達成しました。 昨年設定した“登録利用者を100名の大台に乗せる”は「平成30年10月から平成31年1月まで、目標の介護100件を維持する事が出来ました。1月に常勤から非常勤(週3日)の職員変更があり、担当件数を減らすこととなりましたが、平成31年4月からの非常勤の週4日への勤務変更に伴い、再度、介護100件に向けての体制が整ってきました。」を理由に“改善が進んでいる”との管理者の認識のもと、評価者も確認することが出来ました。・【現状】 分かり易い記録の取り方への意識改革が進んでいます。 昨年は“記録の取り方に個人差があることを課題として設定しました。現状では多少の課題を残しつつも“改善が進んでいる”と管理者は回答しました。今年の実地指導の際も、2年前より良くなっているとの評価を頂きました。利用者・家族・事業者へ手間や迷惑をかけないために、行動の記録を残すように発信し続ける必要があるとの管理者の認識です。記録の取り方への意識が年々高まっています。・【現状】 担当者会議を効率的に進めていく意識が高められています。 昨年、“利用者家族に分かり易い担当者会議の開催”を目標設定しました。会議の日程調整に限界があり、事務処理に苦慮することもあります。アセスメントをしっかりと行うことで円滑な会議を行い、利用者・家族・事業者の負担軽減を図り、スムーズなサービス提供に繋がられるように意識して取り組んでいます。会議を効率的に進めて行く意識は高められています。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・【課題】 何故チームケアなのか、利用者本位から読み解くことが課題です。 ケアマネジャーの業務は自己完結型でも十分成り立ちます。何せ一人ケアマネという単語も存在する位です。それでは泉苑居宅介護支援センターでは何故、チームケアを貫き通すのか?に言及してみましょう。まず根本にあるのは利用者本位の重視と評価者は考えます。拠点泉苑は利用者本位の文化が強く滲み出ていると評価者は感じています。チームケアでは例えば「言った、言わない」といった職員同士の接触がストレスとなりますが、情報交換による知識や知見の拡がりを利用者に利益をもたらすでしょう。・【課題】 事業計画への目標登録者数の具体的数値記載には至りませんでした。 “【2-2-2】事業計画の進捗状況を確認しているか?”の職員の認知度は昨年の100%から今年は“はい

” 50%、 “ いいえ ” 50%へと低下しました。背景は昨年は目標登録者数を100件の大台に乗せるという話題を話の中で随所にちりばめていたが、今年は滞っていたためと管理者は話します。また、事業計画には目標稼働率の達成・維持（事業計画P59）といった文言を評価者は確認することが出来ましたが、目標登録者数の具体的な数値記載には至りませんでした。

・【目標】ケアマネジメントの良し悪しに対する評価に足を踏み入れましょう。

登録利用者数の目標設定は定量的な話題です。それでは一件毎のケアマネジメントの良し悪しに関わる定性的な評価と目標設定は暗黙知の領域と評価者は考えています。上記課題から家族の満足度ではその専門性では評価基準になり得ないことを評価者は認識しています。ケアプランの長期目標の設定条件を背景にした適正度合いと具体的な短期目標をもとにした達成状況といった指標をもとに立案したケアプランを評価するといった領域に踏み込むのが長期的な目標となります。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/86

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	93.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	89.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	6.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	97.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	95.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	93.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	71.0%	無回答・非該当 : 4.0%	6.0%	18.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	居宅介護支援センターよつや苑
事業所所在地	東京都府中市四谷3丁目66番
事業所電話番号	042-334-8133

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	<ol style="list-style-type: none">1) 地域に根ざした福祉社会の進展と多様な福祉文化の創出に役割を果たす。2) 利用者が住みなれた地域での生活が続けられるよう、支えあう地域福祉のまちづくりに寄与する。3) 利用者が尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、総合した支援に努める。4) 利用者個人の尊厳が守られるよう、自己実現と選択を尊重し、利用者本意のサービスを目指す。5) 地域に開かれた運営とサービスの質向上に努め、利用者やご家族が満足されるよつや苑を創る。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ケアプランの質の向上を図るために、テーマを決めて事例検討会を実施し各職員のプラン策定のスキル向上につなげるように努めています

全体のケアプランの質を向上させるために、週一回の定例会議では、担当職員が特定事業所加算要件のテーマを選定し、事例検討することで、継続的な振り返りを継続したり、成功事例を共有することで全体に波及させ、自分の足りないところを認識して自己学習できる人を育てるように事業計画の課題に載せて個人目標をもって取り組むようにしています。各自で企画し、目的を持った事例検討をする事で各職員のプラン策定のスキル向上につなげるように努めています。

・利用者支援に必要な業務管理の仕組みが機能し、合わせて業務の標準化とスキル向上に取り組んでいます

業務水準を確保するため、業務要領書や手引書等で業務の手順を明確化し、業務チェックシートやケアマネ進捗状況確認表等で利用者支援の管理も行われています。ケアマネ業務に関する手引書は、例えばチェック表の使用方法や支援経過の記入方法、ファイルの綴じ方に至るまで詳細な手引書を作成し、業務に関するものについては個々のケアマネに配布し全員が周知するよう徹底しています。また業務の標準化とスキル向上を目指して、他のケアマネのモニタリングやサービス担当者会議に同行し互いの気づきから質を向上させるよう取り組んでいます。

・

さらなる改善が望まれる点

・ケアマネジメンツの質を確認する介護度の維持・改善に繋がる好事例を検証し、自立支援に繋げていくことが期待されます

ケアマネの資質やスキル向上に関わる事業所内の勉強会や事例検討のほか、地域包括支援センターが主催するケアマネカフェに参加したり、必要な外部研修に参加することでスキルの向上に努めています。またケアマネジメンツの

質の向上から自立に向けた支援が行われているかを成果指標として、要介護度の改善・維持・悪化の件数の推移を追っています。今後数値の意味を分析し、改善・維持を保つために利用者・家族・ケアマネ・サービス提供事業者がどのような役割を果たしてきたのか好事例を検証し、今後の自立支援につなげていくことが期待されます。

・利用者・家族の在宅生活の安全確保に関わるリスク回避情報を把握し、優先される有事に備える対策の検討が望まれます

利用者の在宅生活の安全を確保する視点から、感染症予防や健康管理等に関わる助言や情報を利用者・家族の要望や状態に合わせて支援したり、緊急時の連絡先等を利用者個別に把握し適時対応しています。今年度は、水害等の災害時ハザードマップから避難先の情報提供を検討しているところです。今後は、緊急時の対応や個人情報保護対策、独居単身者や安否確認が必要な人のリストアップと訪問確認するための連絡や確認方法、今後予想されている大規模災害等のリスクなど、優先順位の高いと思われるものから対応マニュアルの整備が期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

56/204

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	94.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	94.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	83.0%		16.0%	
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	96.0%			
	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	80.0%		10.0%	8.0%
		いいえ : 0.0%		
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	92.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	91.0%		8.0%	
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%		5.0%	8.0%
		いいえ : 0.0%		
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	62.0%		16.0%	17.0%
		いいえ : 3.0%		

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人常盤会
事業所名称	居宅介護支援事業所ときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番65号
事業所電話番号	03-5438-1011

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え(事業者の理念・ビジョン・使命など)	1) ゆとりと安心のその人らしい生活支援 2) 地域貢献をし、地域に根付く支援体制 3) 個々の状況に応じた適切なマネジメント 4) 健全経営を目指し、一人でも多くの方に心のこもったサービスを提供する 5) 専門職としての知識と技術を備えた優秀な人材確保

全体の評価講評

特に良いと思う点

・アセスメントシートは適宜加筆訂正によって最新情報を把握しケアプランの作成に繋げている

利用開始時に利用者宅を訪問する際に初回のアセスメントを行い、以降は毎月のモニタリング訪問時に意向や要望、心身状況などを把握して適宜加筆訂正を行い常に最新情報を把握することに努めている。また、アセスメント情報は、サービス開始時にサービス提供事業者へ提供され、利用者情報の共有に取り組んでいる。さらにその際にはサービス担当者会議を開催して計画書原案を説明し、利用者・家族・サービス提供事業者からの意見を把握して、正式な計画書の作成につなげている。

・課題分析に力を入れてケアプランを作り込んでいる

利用者一人ひとりの詳しい状況を把握することを目的に「基本情報シート」(アセスメントシート)を用いており、本人および本人を囲む環境や人物などについて詳細に記録を取っている。シートには、「主訴」や「生活歴」をはじめ、「課題分析」を行うための健康状態、ADL、IADLなどを詳しく落とし込めるような書式になっている。また、新規の利用者については、必ず居住先や自宅に訪問して確認することを取り決めており、シートをもとに本人、家族の意向に沿ったサービスを提供することにしている。

・総合福祉施設としての総力を活かして事業所運営に取り組んでいる

ケアマネジャー3名体制(利用者数約70名)という事業規模により、地域住民を対象とした地域密着型のサービスを展開している。また、訪問介護や通所介護、ショートステイなどの在宅サービス事業を併設しており、それらのサービスを必要とする場合には連携連動体制が整っている。また総合福祉施設内の会議や委員会をはじめ地域ケア会議、地域包括支援センターなどを通じ事業所の情報提供に努めている。問い合わせがあった場合には、いつでも担当者が訪問して、サービス提供に関する説明を丁寧に行うことを心がけている。

さらなる改善が望まれる点

・事業の方向性を明確にすることが望まれる

地域の在宅高齢者が出来る限り長く地域で生活できるように、関係機関や総合福祉施設内の各事業所との連携、ケアマネジメント力の向上などに取り組んでいる。また、事業所の取り組みに関する成果は、利用者調査、職員自己評価、職員の定着率などからもうかがえる。ただし、平均利用期間は2年7か月になっており、昨年度のサービス修了者中、福祉施設への入所8名、医療機関への入院2名、逝去者9名に加え、職員が独立したことによって39名が他

の事業所へ移行している。これらの数値を踏まえ、事業の方向性をさらに明確にすることが望まれる

・サービス提供事業所からの情報提供の質を向上させることを目指している

サービス担当者会議を開催する際には、出来る限り多くの事業所の出席が得られるようにしており、課題やニーズに関する共通認識が図れるようにしている。また、サービス開始時や開始直後に各事業所からサービス計画書を提出してもらうことにしており、ケアプランの主旨に沿った計画書が作成されているかを確認している。さらに毎月のモニタリング訪問や給付管理時など確認する機会も設けている。ただし、各事業所からの報告内容には質量ともに差異があることを事業所では認識している。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・併設の地域包括支援センターと連携を図り情報提供に取り組んでいる

市内には10か所の地域包括支援センターが設置されており、地域内に6か所（1か所は事業所と併設されている）のセンターと連携を図り、適宜空き情報などを適宜提供し相談援助業務に取り組んでいる。また、地域ケア会議（年3回開催）を通じたり、市に対して運営状況（空き情報）を情報を提供するなどしている。また、併設の地域包括支援センターとは日頃から連携を図っており、迅速に対応できるようにしている。

・地域の社会資源などの情報も合わせて提供し支援に役立っている

利用者・家族の要望に真摯に耳を傾け、自宅で安心・安全に自分らしい暮らしを継続できるよう心がけている。一方で、介護保険サービスで「できること」、「できないこと」については、家族に丁寧に説明し、どのような要望でもかなえられるわけではないことを理解してもらえるようにしている。その際に利用できるインフォーマルサービスなども紹介している。権利意識が強い、要望が高すぎるなどの事例については、事業所内外の関係者会議などを通じて対策を検討している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/44

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	100.0%			
	どちらともいえない : 0.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%			
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	90.0%	9.0%		
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%			
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	81.0%	15.0%		
	いいえ : 3.0% 無回答・非該当 : 0.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	90.0%	6.0%		
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	81.0%	15.0%		
	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	6.0% 6.0%		
	いいえ : 0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	6.0% 9.0%		
	いいえ : 3.0%			
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	81.0%	12.0% 6.0%		
	いいえ : 0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	9.0% 12.0%		
	いいえ : 0.0%			
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	46.0%	25.0% 25.0%		
	いいえ : 3.0%			

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人賛育会
事業所名称	第二清風園居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都町田市薬師台3丁目270番1号
事業所電話番号	042-736-6906

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1) キリスト教に基づく隣人愛精神 2) 安全な介護と良質なサービス提供 3) 信頼される事業運営 4) 利用者が住み慣れた地域で、生き生きと生活が送れるよう支援 5) 開かれた施設として地域社会への還元・貢献

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 事業所内各種会議による情報の共有、そしてスキルアップの機会として活用している 当事業所では精神保健福祉士や社会福祉士、介護福祉士の多様な基礎資格で、豊富な実務経験のある介護支援専門員が密に情報共有しながら業務を行っている。毎日朝、夕のミーティングでのタイムリーな情報共有に加え、週1回の居宅会議で、パソコンシステム上での情報共有など多くの取り扱いにより意識的に行われている。会議では、処遇困難事例の対応や区分変更申請のタイミング、地域の支援機関の共有、担当ごとの空き状況、新規依頼の受諾順番等多岐にわたる。また、会議の中で事例検討を行うこともあり、個々のスキルアップにも寄与している。・ 地域包括支援センターとの充実した連携による、迅速な対応、緊急を要する事例への対応を充実させている 事業所では同一敷地内に同法人内で運営している地域包括支援センターが併設しており、充実した連携体制がある。併設の地域包括支援センターには、事業所として新規対応可能な利用者数の報告を行っており、センターからの急な依頼にも迅速にニーズに合わせて対応することができる。緊急を要する事例の引受も実際に多く行われており、初回訪問に地域包括支援センターの職員と同行して行うことも多い。虐待事例の対応や対応の検討でも、容易に地域包括支援センターに顔の見える関係で相談することができ、多くの事例で緊密に連携した実績もあった。・ 地域の事業者に関する情報の収集に当たり、事業所訪問なども実施し情報の確実性を期し、またこれらの情報をファイリングして蓄積している 当事業所では介護支援専門員が、日々のケアマネジメント実践の中で判断した有益な地域の事業所情報をサービス種別ごとにファイリングし蓄積しており、利用者のニーズに合わせて提供できる体制がある。また、事業所では、モニタリング訪問とは別に、関わりのある事業所に直接訪問する取り組みも実施し、表面上の情報のみではなく実際の事業所の雰囲気や特徴も把握するよう心掛けている。支援の経過の中で知りえた情報や事業所訪問で得た情報、虐待等の支援困難ケースでの関わりで得た情報は事業所内の各種会議で共有され、さらに情報が蓄積される。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 一人で訪問するという当事業の特徴を踏まえ、職員の経験を生かした業務の更なる標準化に向けた取組みを期待する 当事業所では2つタイプのマニュアルを活用している。まず、市が当事業を対象にして作成、配布したものであり、わかりやすい。もう一つは、当事業所独自に作成する給付管理、利用申込・受付業務、困難ケースへの対応、認知症

対応、緊急時対応のマニュアルで、活用している。課題として、業務手順や方法が標準化されていない部分があるとされている。当事業は、居宅介護支援専門員が利用者の自宅や利用しているサービス事業所に一人で訪問するという事業の特性があり、経験の共有、学びの機会が乏しくなるという特徴があり、計画的な取り組みが求められる。

・ **在宅分野の特徴を踏まえた災害時の対策についての検討を期待する**

当事業所は、同敷地内に特別養護老人ホームなど複数の事業が併設され、事故、地震・火災に関し、各委員会には全事業所が参加して年間目標を立て計画的に取り組んでいる。事故や感染症については他事業所の取り組みが参考になると思われる。また、災害に関しては、市が作成した「災害要援護者支援マニュアル」を整備し、また当事業所として、非常災害時の手順書を作成し緊急時の連絡などについて予行練習をしている。しかし、在宅分野の災害対策を課題とした時の予行練習、及び他機関との連携などが必要と思われ、今後の取り組みに期待する。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **地域包括支援センターと連携し、虐待防止に対する取り組みを充実させている**

当事業所と同敷地内にある第二清風園全体の取り組みとして、権利擁護に関する研修会を毎年実施、また毎月開催される「虐待防止委員会」に参加、「虐待の芽チェックリスト」を活用した振り返りなど、確実な取り組みがある。当事業所として把握した被虐待事例については、虐待ヒヤリハットシートに記載し、同敷地内の地域包括支援センターに提出し、居宅会議やミーティングで共有。虐待事例についても同地域包括支援センターに報告、地域包括支援センターとは常日頃から連携を充実させているので、即座な取り組みを可能にしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

75/145

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	92.0%	5.0%		
	どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0%			
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	85.0%	8.0%	5.0%	
	いいえ：1.0%			
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	77.0%	20.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	96.0%			
	どちらともいえない：1.0% いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	85.0%	10.0%		
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	5.0%	6.0%	
	いいえ：0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	84.0%	13.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%	9.0%	5.0%	
	いいえ：1.0%			
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	52.0%	20.0%	6.0%	21.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人合掌苑
事業所名称	合掌苑
事業所所在地	東京都町田市金森東3丁目18番16号
事業所電話番号	042-796-0899

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1)合掌苑に関わる全ての人を幸せにする 2)高い相談援助技術と豊かな人間性で地域社会に貢献する 3)合掌苑なしの生活は考えられないというお客様・職員に囲まれている 4)強みを生かして弱みを補う互恵関係のチームで働いている 5)家族同様の親密感と安心感を全てのお客様に感じて頂ける

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者や家族の状況に合わせたコミュニケーションを心がけている <p>通常の電話での相談や面談に加えて、利用者一人ひとりの状態に合わせてコミュニケーションが図れるようにしている。耳の不自由な利用者にはFAX、就労などで忙しい家人にはメールでやり取りするなど、状況に合わせて対応することで、スムーズな連絡や相談、援助が提供できるようにしている。また、利用開始時のアセスメントで状況を詳しく把握することをはじめ、主治医との連携、訪問回数の充実、サービス提供事業所からの情報収集、家族も含めたキーマンとの面談などの個別対応に取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所全体で状況などを共有して、適切な支援が提供できるようにしている <p>日々の申し送りをはじめ利用者情報伝達会を週1回開催して、利用者・家族の状況や変化、各担当者の対応や疑問事項などの共有化を図っている。検討内容や支援方法などは議事録に記載され適切に管理されている。法人内の在宅福祉センター連絡会では地域包括支援センターも出席して意見交換をすることで、参考になるような情報収集にも取り組んでいる。さらに地域ケアマネジャー交流会や民生委員懇談会等に参画してさまざまな社会資源、介護保険外サービスの情報収集等、日常の支援に役立っている。</p> <ul style="list-style-type: none">・常に様々なニーズに対しては法人全体でバックアップすることを心がけている <p>生活上の課題や老老介護をはじめ、介護力不足などが疑われる困難ケースも担当している。それらの対応としては、在宅福祉センター連絡会などで共有し、法人としてバックアップすることに取り組んでいる。また、生活保護受給者や一人暮らしの利用者などへの対応については、市の担当課や地域包括支援センターと連携して支援している。行政の権利擁護事業で金銭管理を依頼したり、保健師の訪問を依頼、さらに緊急性のある場合には施設に緊急入所するなど、行政と連携を図りながら、利用者が安全で安心できる環境整備に取り組んでいる。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・災害時など、利用者の安全確保に向けた取り組みがあると良いと考えられる <p>法人内の感染症対策やリスクマネジメント委員会に代表者が出席し、情報収集や事例を通じて原因究明や対応策を検討している。ミーティングなどで各職員が共有できるようにし、利用者の日常生活やサービス提供時に安全の確保や向上に活かせるようにしている。モニタリング訪問の際には、健康管理の一環として必要に応じて感染症対策に関する情報などを提供し、利用者や家族の意識の高揚につなげている。高齢者が様々な犯罪などに巻き込まれるケース</p>
--

なども多いことを踏まえ、日常生活に役立つ具体的な情報を提供することも検討されたい。

・マニュアルの活用や必要に応じて手順書などを作成し確認している

マニュアルに関しては主に公的機関のものを使用し、分からないことがあればその都度確認する手引書として使用している。手順が煩雑で間違えやすいものに関してはミーティングなどで話し合い、手引書を事業所内で作成し確実に業務が行えるようにしている。また、他の職員の利用者台帳を月数件ずつお互いに交換してチェックし、事業所内でのセルフチェック体制を敷いている。さらに、日々の朝礼や毎週開催している定例会などにおいても相互チェック体制によって適宜の見直しに取り組んでいる。

・さらに利用者満足度の高いサービス提供を目指している

今回行った利用者調査の結果は、全体的に大変高い満足度がうかがえた。利用開始時の対応・各種サービス提供事業者の選定・定期的なモニタリングや再アセスメント・施設入所に向けての支援など、居宅介護支援事業所として質の高いサービスが安定して提供されていることが確認できている。職員自己評価においても評価項目に関する理解度や認識度が高いことが確認できている。また、事業所では、「収支バランスの向上」、「職員の知識・能力・技術の向上」を図り、さらに質の高いサービス提供を目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービス開始時には担当者会議を開催して理解を深めてもらえるようにしている

具体的なサービスに関する説明を行う際には複数の事業所の紹介を行い、公平性や選択肢の幅を保つことにしている。また、通所介護については見学を促したり、福祉用具についてはデモを行い、適切に意思決定できるように支援している。利用開始時にはサービス担当者会議を開催して利用者や家族とサービス提供事業者が一堂に会す機会を設け、連携を図りながら支援することを理解してもらえるようにしている。さらに、各事業所からサービスに関する詳しい説明を行い理解を得てもらえるようにしている。

・尊厳の尊重については利用者から高い評価を得ている

各種望まれるサービス提供において同性介護などの要望を受けた場合には、サービス担当者会議を通じて利用者や家族の要望を伝え、意向に沿ったサービスが受けられるようにしている。入浴や排泄介助など、羞恥心への配慮のサービス提供についてもできる限り詳しく打合せ、尊厳の尊重に配慮している。今回行った利用者・家族調査の、「プライバシーは守られているか」、「気持ちを大事にしてくれるか」、「職員の対応は丁寧か」の設問については、かなり高い満足度が得られており、適切な対応がなされていることがうかがえる。

・地域包括支援センターなどの関係機関とは日頃より連携している

事業所では、地域包括支援センターや地域の事業者連絡会などと日頃より連携を図りながらサービスを提供することにしている。困難対応事例などが発生した場合には、主任ケアマネジャーへの相談と合わせて、必要に応じて関係機関と連携して対処する体制を整備している。また、センターが主催する介護者支援プログラムを適宜紹介し、家族の支援にも心がけている。虐待や虐待に類似する事例が発生した際には、地域包括支援センターの職員と協働して対応することにしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

167/287

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	96.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	91.0%		5.0%	
	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 1.0%		
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	85.0%		10.0%	
	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 1.0%		
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	98.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	84.0%		6.0%	8.0%
	いいえ : 0.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95.0%			
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0%		5.0%	
	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 1.0%		
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	89.0%		6.0%	
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%		6.0%	
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 1.0%		
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	70.0%		15.0%	11.0%
		いいえ : 2.0%		

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人合掌苑
事業所名称	合掌苑第2居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都町田市金森東4丁目2番25号
事業所電話番号	042-795-7135

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1)人は尊厳を持ち権利として生きる。 2)医療及び多職種、地域包括支援センター等との連携を図り、地域居宅のリーダーとなる 3)退院支援、医療依存度の高い多重問題ケースの受け入れる。 4)地域、医療機関、地域包括支援センターから選ばれ続ける。 5)事業所間でのチームワークを図る。(ワンチーム)

全体の評価講評

特に良いと思う点

・意見や要望に関しては迅速に対処することを心がけている

毎月実施しているモニタリング訪問の際に、意向や要望の把握に取り組んでいる。傾聴した内容は支援経過記録に落とし込み、できる限り迅速に回答することに努めている。日々の申し送りや定例の居宅会議においても検証し、担当ケアマネジャーが一人で抱え込まないようにしている。また、サービス提供事業者への要望事項については、電話や書式を用いて連絡し、必要に応じて同行訪問によって回答することにしている。利用者や家族の意向を尊重し、サービスの向上につなげる適切なマネジメントが確立している。

・関係機関との連携を図りながら支援することに心がけている

利用開始時、介護保険の更新時、サービスの見直しや新たなサービスを追加する際など、その都度サービス担当者会議を開始している。利用者情報を共有するとともに、関係者が自らの役割を明確にしながら利用者を支援するための共通認識を醸成する機会としている。また、会議録も作成されており出席者に配布している。必要に応じて地域包括支援センターなどの関係機関との連携を図りながら支援することに努めている。

・各種のサービスの調整は、利用者や家族から高い満足度を得ている

毎月行われているモニタリング訪問時には、利用者や家族の満足度・各種サービス提供の状況などを傾聴し、居宅サービス計画書に沿った支援の確認を行っている。訪問時の記録は支援経過記録として綴られ、時系列的に確認できるようになっている。各種のサービス提供については、利用者からも高い満足度が聞かれており、居宅介護支援事業所としての適切な対応がなされていることが確認できている。

さらなる改善が望まれる点

・事業所の特長をケアプラン作りにどのように反映させるかを検討されたい

アセスメント～ケアプランの作成～モニタリング～再アセスメント～ケアプランの見直し、に至るケアマネジメントの適切なサイクルがなされていることがうかがえる。また、ケアプランの画一化も排除されており、利用者一人ひとりの個別支援を達成するためのケアプラン作りに取り組んでいることもうかがえる。さらに、「家族支援の充実」「介護保険制度外の情報提供の充実」などケアプランの質や幅をさらに拡充することが期待される。

・各サービス提供事業者の個別計画書のチェック体制を充実させることを目指されたい

実績報告を受ける際に状況報告書が添付されてくる場合は、必要事項を支援経過記録に落とし込み、計画書の達成状況を確認している。また、必要に応じて電話での問合せを行い詳しく把握することにも取り組んでいる。ただし、各サービス提供事業者の個別計画書の収集については、現状約7割に留まっていることを事業所では課題としている。個別計画書の収集力を向上させ、ケアプランとのつき合わせを適宜行うことを目指されたい。

・ **利用者の安全確保に向けて計画的に取り組むことが望まれる**

利用者に役立つ地域包括支援センターや関係機関の情報は定期訪問の際に情報提供したり、相談を受け付けた際には関係機関につなげたりしている。防災に関する各種の情報は、モニタリング訪問時に利用者や家族の状況に応じて伝えることにしている。また、職員会議においても報告し、職員への意識の高揚を図っている。必要に応じて自宅内の状況などを本人や家族と相談しながら、安全対策を検討してもらうことにしている。さらに、家族とケアマネジャーとの役割分担、独居者への対応を定め、全ての利用者を対象として実施することが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **日常の関わりを通じて意向や要望を把握することに努めている**

利用者や家族とは、毎月のモニタリング訪問を通じて日ごろから意向や要望を把握する機会を設けている。また、現在の利用者の介護度の平均は2.2になっていることから、コミュニケーションが図れる利用者が多く、日常の関わりを通じて意向や要望を把握することに努めている。今回行った利用者調査の、「意向や要望は言いやすく、実際に対応してくれるか」の設問についても、「はい」が81.7%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「事務所に連絡をとって、すぐに対応してくれる」という声が聞かれた。

・ **必要に応じて家族間の調整にも取り組んでいる**

利用者と家族の意向が異なる場合などは、利用者本人の希望を優先するよう努め、必要に応じて調整（介入）することになっている。その際には、「相互の意見を傾聴する」、「利用者・家族を交えた話し合いの場を設ける」、「サービス提供事業者からのヒアリングを行う」などを柱として、家族任せにしないことを原則としている。また、結論を急がず、時間をかけて調整していくことを大切にしている。さらに、介護保険サービスで十分支援が行えない場合には、行政サービスなどを紹介して、適切な在宅生活が継続できるように取り組んでいる。

・ **サービス提供事業者からの情報を、適切に管理保管する仕組みが整っている**

給付管理を行う際には、利用者ごとのサービス実施状況が提供されており、その都度担当のケアマネジャーが確認するとともに、個人台帳にファイルし経過が確認しやすいように管理している。また、電話連絡については経過記録に転記され、モニタリングの一環としても管理されている。サービス提供表を発送する際には、できる限り各事業所を訪問してサービス提供時の利用者の様子などを聞き取り、計画書の妥当性や家族との関わりを確認することに努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

104/170

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	97.0%			
	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	89.0%		10.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%		
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	90.0%		6.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%		
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	99.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
5. 病气やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	88.0%		7.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%		
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%		5.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%		
7. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%		8.0%	8.0%
	いいえ : 0.0%			
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	84.0%		7.0%	7.0%
	いいえ : 0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%		5.0%	10.0%
	いいえ : 1.0%			
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	58.0%	18.0%	7.0%	15.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人町田市福祉サービス協会
事業所名称	福祉協会居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都町田市森野4丁目8番39号
事業所電話番号	042-710-1023

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	<p>1)「その人らしくよく生きること」を大切に、共に支え合い共に暮らせる施設になることを目指します。</p> <p>2)「パーソン・センタード・ケア」（その人を中心とした介護）をケアの基本方針とし、地域の生活者として当たり前のできるようその人の人格を尊重したケアを目指します。</p> <p>3)認知症ケアをより専門的に行える施設になることを目指します。</p> <p>4)効率優先の集団型施設運営でなく、入居者の生活の質を優先にしたユニットケアを行います。</p> <p>5)特養ホームを入居者にとっての住まいだと考え、家庭的な環境づくりや地域社会の環境を取り込み、子どもや地域の人びとが集い、生活が豊かで楽しくなるような場所作りに取り組んでいきます。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ケアプランに組み込まれている各種のサービスは、利用者から高い満足度を得ている <p>援助目標の達成度は、定期的なモニタリングにより確認されている。訪問時に聞き取った内容や実施状況は、モニタリング記録や支援経過記録に詳しく記載されている。利用者の満足度、計画の実践状況や、サービスの適正度、連絡調整や会議の必要性といった内容が記入されている。利用者調査の、「ケアプランの内容は利用者の要望が反映されているか」の設問に関しても、大変高い満足度が聞かれている。自由意見では、「利用者の体調に合わせて、サービス内容や福祉用具などの対応が迅速なので、とても助かります」などの声が聞かれている。</p> <ul style="list-style-type: none">・ケアプランの作成にあたっては利用者や家族の意向を大切にしている <p>利用者の要望、ニーズ、サービス内容が一致しない場合には、その都度利用者や家族に説明し同意を得ることを大切にしている。変更の要請を受けた際には、一定期間の様子観察を経て対処することになっている。また、ケアプランは認定の有効期間ごとに作成しているが、変更した際には新たに作成している。月単位ではサービス利用票を作成して、スケジュールや自己負担金などを説明し同意を得ている。特に限度額を上回る際には分かりやすく説明することを心がけている。サービス事業者へも、毎月サービス提供票を発行して指示や確認に取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none">・不満や要望への対応は利用者から高い満足度を得ている <p>利用者調査の、「介護支援専門員に要望や不満は言いやすく、真摯に対応してくれるか」の設問に関しては、「はい」が79.5%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「良く調べた上で説明と内容を伝えてくれます」、「用事ができた時、作業の変更の申し入れを快く受け付けてくれている」という声が聞かれた。利用者・家族とサービス提供事業者との関係については、定期訪問時に聞き取りを行っている。必要な場合は、サービス提供事業者と状況確認を行いながら、利用者・家族とサービス提供事業者の関係作りに努めている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p>

・「質の高いケアプラン」について、組織一丸となって取り組むことが望まれる

今回行った利用者調査の総合的な満足度に関する結果は、「大変満足」または「満足」が全体の8割に達しており、高い満足度がうかがえた。職員自己評価においても、評価項目に関する職員の理解認識度も高く、全体としては質の高いマネジメントが定着していることがうかがえる。ただし、事業所は加算対象事業所であり、一般の事業所とは異なりケアプランの単価も高い。加算事業所としてのマネジメントも適切になされているが、競争力の高い事業所運営を目指してケアプランにどのように反映されているかについても検討されたい。

・ケアマネジャーの個々のアセスメント力の向上が期待される

アセスメントは、利用開始時をはじめ、定期訪問やサービス担当者会議で得た情報をもとに、加筆、訂正によって更新している。また、利用者情報伝達会などを通じて、必要とするアセスメント情報をさらに詳しく把握する必要性などの指導にも取り組んでいる。さらにアセスメントシートを「作り込む」という意識を必要とする書式も見受けられた。ケアマネジャー一人ひとりの情報把握力をさらに向上させることが、適切なアセスメント作りにつながるため、スキルアップを図る取り組みが期待される。

・利用者の安全確保に向けて計画的に取り組むことが望まれる

併設する地域包括支援センターや関係機関では、地域の高齢者が安心して生活できるように各種の催し物を開催している。定期訪問の際に情報提供したり、相談を受け付けた際には関係機関につなげたりしている。安心して在宅生活が続けられるように、関係機関と連携して相談援助業務に取り組んでいる。高齢者が事故やトラブルに巻き込まれるケースも多く報道されている。地震や火災時の対処や避難などを含め、「どのような情報を、どの程度提供することが好ましいか」などの、一歩進んだ支援に取り組むことも検討されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用開始時には複数回の訪問によって丁寧な説明を心がけている

新たな利用者は、概ね地域包括支援センターからの紹介になっており、必要とする情報をセンターより収集し、ケアマネジャーが自宅を訪問している。利用者のニーズによってケアマネジャーを選定し、できる限り家族などの同席のもとで、重要事項説明書、契約書、契約書別紙などを用いて丁寧に説明することを心がけている。相手の様子を見ながら、時間をかけた丁寧な説明に努め、必要に応じて複数回の訪問によって各種のサービス事業者も、その特徴などを説明しながら複数紹介している。

・職員間で情報共有できる仕組みが整備されている

利用者の個人記録やサービス情報はパソコンで共有できるようになっており、担当者不在時でも一次対応できるようにしている。2名の職員が訪問している場合もあることを踏まえ、携帯電話へ転送できる仕組みも設けている。職員自己評価からは、職員間の情報共有が適切になされているとする声が聞かれている。困難事例については、地域包括支援センターと連携して対処することも取り決めている。

・サービス担当者会議を定期的に開始して関係者が連携できるようにしている

利用開始時、各種サービスの追加や変更時には、その都度サービス担当者会議を開催して、情報交換をもとに円滑に開始できるようにしている。その際には、再度意見や要望を把握しケアプランに沿ったサービスが提供されるように確認している。参加できない事業者からは事前に情報を収集し、会議の参考になるようにしている。また、サービス担当者会議録はその都度作成して関係者に配布され、情報共有に取り組んでいる。さらに、利用者調査の自由意見欄には、各種の成功事例などを提示して、プランの参考にしてほしいとする声も聞かれている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

87/146

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	86.0%	6.0%	5.0%	無回答・非該当：1.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	77.0%	12.0%	5.0%	無回答・非該当：4.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	72.0%	25.0%		いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	88.0%	8.0%		いいえ：1.0% 無回答・非該当：2.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	70.0%	16.0%	10.0%	いいえ：3.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81.0%	12.0%		いいえ：3.0% 無回答・非該当：2.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	71.0%	13.0%	13.0%	いいえ：1.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	71.0%	10.0%	13.0%	いいえ：4.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	11.0%	5.0%	13.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	55.0%	18.0%	9.0%	17.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

法人名称	社会福祉法人まりも会
事業所名称	まりも園居宅介護相談支援センター
事業所所在地	東京都小平市上水南町4丁目7番45号
事業所電話番号	042-325-3033

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え(事業者の理念・ビジョン・使命など)	1)自己決定の尊重 2)生活の継続 3)自立支援 4)地域との連携 5)チームケア

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者に幾つかの選択肢を提示し、利用者や家族の自己決定を大切に支援している <p>当事業所は、「自己決定」「生活の継続」「自立支援」を3原則として取り組んでいる。そのため、本人や家族の思いを尊重しながら支援することが大切だと考えている。利用者や家族に選択肢を具体的に提示し、イメージしてもらい、選択の自己決定を促している。たとえば、【お風呂に入りたい】というニーズの場合、自宅の浴槽でヘルパーを導入して入るか、デイサービスで他の刺激も得ながら入浴するか、それぞれのメリット・デメリットを伝え、利用者を選択してもらっている。</p> <ul style="list-style-type: none">・在宅生活を継続していくために、医師や看護師との連携にも努め、利用者の健康維持・向上を支援している <p>転倒骨折をしたり、病状が悪化するなど、利用者が入院することも多い。そのため、介護支援専門員は、定期的に利用者の病状を確認している。また、退院調整カンファレンスに参加し、医師の診断やアドバイスにより、退院日までに、在宅生活に必要なサービスについて調整している。訪問診療に同席し、今後の健康面の支援について相談する機会も多く、医療や看護からの意見を反映した計画立案に努めている。サービス担当者会議には主治医にも参加を呼びかけているが、出席できない場合は、現状や留意点等に関する書面の作成を依頼している。</p> <ul style="list-style-type: none">・「在宅での生活を続けたい」という要望にできる限り叶えられるよう支援している <p>地域には入所施設も多く、介護度が上がったたり、認知症の不穏行動が増えてくると、すぐに施設に入居してしまう流れがある。しかし、当事業所では、在宅生活を希望するのであれば、本人の希望をいかに実現するかを大切に支援している。利用者の中には、【病院や施設で最期を迎えることはしたくない】と思っている人も多い。家族や周囲のマンパワーがどの程度得られるか、活気ある生活を続けるためにどの程度機能訓練やデイサービスを導入するか、健康的に暮らすためには何を注意すればよいかなどを把握し、居宅サービス計画書の立案につなげている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・介護支援専門員の増員を図り、介護支援専門員同士の研鑽を深め、サービスの質向上につなげていくことを期待する <p>事業所は、主任介護支援専門員1名と介護支援専門員2名の3名体制を理想とし、当居宅介護支援事業所が中核となって、併設のデイサービスやショートステイとの連携強化を期待している。その一歩として、今年度より併設デイサービス事業と合同の個別ケアカンファレンスを開催している。支援の質向上に向けて、介護支援専門員の増員を図り</p>

、介護支援専門員同士による研鑽を深めていかれることを期待する。

・**支援スキル向上を図るためにも、研修参加の機会を増やしていくことを期待する**

まりも園全体で内部研修を計画的に実施し、外部研修は各事業所ごとに計画的に参加することとなっている。当事業所は、行政が主催する研修にはできるだけ参加したいと考えているが、現状として職員1名体制であるため、外部研修に参加できる余裕がない状況である。また、14時～16時の研修が多く、利用者のモニタリングやサービス担当者会議などで必要な研修に出席できていない。今年度、地域包括支援センター主催の研修に参加しているが、研修参加の機会を増やしていくことを期待する。

・**インフォーマルな地域の情報収集を増やし、利用者の在宅生活の継続に寄与していくことを期待する**

地域包括ケアシステムでは、セルフケア、フォーマルケア、インフォーマルケアなどによる包括的な支援の必要性が言及されている。インフォーマル・サポートの情報を把握し、実際の支援においてどのように展開するのが重要な視点となっており、当事業所でも、地域の社会資源を活用し、インフォーマルなサービスを組み込んだ計画を策定している。今後も引き続き、地域のNPOなどが実施しているサービスを探するなど、インフォーマルな地域の情報収集を増やしていくことを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**新たにマニュアルを作成し、業務の標準化を進めることができた**

前年度より業務の標準化を目指し、マニュアルの作成に取り組んだ。〔サービスの受付〕〔サービスの契約〕〔サービスの実施〕〔記録の管理〕についてまとめ、必要に応じて見直すことにしている。サービスの実施では、申請代行や計画作成の流れ、サービス担当者会議の開催方法、モニタリング方法などを、フローチャートと解説文で分かりやすくまとめている。今年度、介護支援専門員が交代し、今後の増員の可能性もあるため、新人職員にとっても共通の手順で実施できるよう、マニュアルを整備することができた。

・**併設デイサービスと合同で、利用者個々のカンファレンスを実施し**

月1回、併設デイサービス事業所と個別のケアカンファレンスを合同開催している。デイサービスでは、居宅サービス計画書から利用者のニーズを把握し、日常生活動作の適切な支援を実践すると共に、利用者の叶えたい夢（要望）をふまえた個別支援の提供を目指している。併設デイサービス事業所と情報共有し、支援方法について検討し、より本人の心身状況や希望に即したサービス提供に努めている。個別ケアカンファレンスを通して、介護支援専門員は利用者の実態把握に努め、計画の進捗状況を確認できている。

・**サービス提供事業所や行政などの関係機関と連携し、速やかに課題解決を図っている**

利用者や家族、連携しているサービス提供事業所から問い合わせや相談があった際は、常に早急な対応を心がけている。ホームヘルパーから「キーボックスが開かない」という連絡を受けた際は、すぐに訪問して対応し、さらに写真撮影して使用方法を書面にまとめ、ファックスで他ヘルパーにも伝達した。また、身体的虐待やネグレクトなど、本人と家族間の関係悪化などの課題があれば、地域包括支援センターや行政の職員と連携し、速やかに解決策を講じ、随時関係機関と連携しながら速やかな対応に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

7/16

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	85.0%	14.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	85.0%	14.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	85.0%	14.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	85.0%	14.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	85.0%	14.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	14.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	71.0%	14.0%	14.0%	
	いいえ：0.0%			
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	71.0%	28.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	14.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	28.0%	28.0%	14.0%	28.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人大和会
事業所名称	和光園居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都多摩市和田1532番
事業所電話番号	042-389-6878

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1) 自らが受けたいと思う医療と福祉の創造 2) 和の精神と人間愛 3) 丁寧な言葉遣いとあたたかい態度 4) 基本的人権の尊重 5) 利用者本位のサービス提供

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者の望む生活を送るための支援に向けたケアマネジメントが展開されている 事業所では訪問による聞き取りや関係機関などからの情報を収集してアセスメントを行ない、利用者の送りたいと思う「望む生活」の把握に努めている。利用者が発した言葉から価値観を探しその言葉の意味を具体化することを心がけている。利用者の言葉は計画書作成では最優先される。作成した居宅サービス計画書は専門用語を避けたわかりやすい言葉で書かれ、丁寧に説明を行ない同意を得ている。居宅サービス計画書は利用者の未来像であり、その先に望む生活が送れることを明確にし利用者の意欲を引き出す取り組みがなされている。・ コンプライアンスを遵守し、制度に沿った適切な事業所運営に取り組んでいる 事業所では居宅介護支援事業の運営においてコンプライアンスの遵守を第一に据えて事業を展開している。業務マニュアルにケアマネジメントの手順を明示し、それに沿って業務が行なわれるようにチェックしながら進めている。万が一制度上の疑問点が発生した場合には厚生労働省発の介護保険最新情報や行政に確認し、回答を得た上で処理している。特定事業所でもあり週間会議にて介護支援専門員間で情報を共有し、他の模範となるよう留意している。コンプライアンスの遵守は最終的に利用者利益に直結するとの認識により日々の業務を行なっている。・ 事業所内外を問わず、常に連携する姿勢を持ち利用者利益にかなう支援体に取り組んでいる 事業所内では毎朝のミーティングと週間会議を通じて各介護支援専門員の相互の情報共有や連携を図っている。契約時には2名体制の訪問で利用者情報を共有している。2名で訪問することにより多面的なアセスメントに繋がっている。事業所外でも居宅サービス計画書の交付以外にもサービス担当者会議やアセスメントシートの送、事業所への訪問なども行ない利用者理解の共有に努めている。また、多摩市介護保険事業所連絡会や介護支援専門員連絡会などを通じて地域の情報や他事業所との連携にも努めている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ リスクマネジメントのさらなる深化や事業継続計画（BCP）の具体化に向けた取り組みに期待したい 事業所では災害時の対応として日本介護支援専門員協会が発行している災害対応マニュアルと、法人が作成している災害マニュアルを合わせた災害対策マニュアルのダイジェスト版を作成し、万が一の際に備えている。また、避難所における具体的な対応などについて検討が行なわれている。しかしながら、大規模災害等に対応する事業継続計画（BCP）についての具体的な計画、取り組みは今後の課題となっている。この点については事業所としても課題とし

て捉えており、具体化に向けた今後の取り組みの推進に期待したい。

・ケアマネジメントの充実に向けて、記録や居宅サービス計画書の記述に関する業務の標準化が期待される

所属する介護支援専門員は、各職員とも勤続年数が長く経験も豊富である。しかしながら、キャリアが長い分だけ記録等の記述にも差異が見られている。必要事項の記載については問題はないが事業所として一定のルールに基づいた記載方法が必要ではないかとの認識があり、業務の標準化に向けた取り組みの必要性を課題としてとらえ、話し合いが行なわれている。わかりやすく統一感のある記述方式が進むことにより、利用者の情報の共有についても進化が期待でき、各利用者のケアマネジメントの充実につながることが期待される。

・関係機関とのさらなる連携など、計画作成、利用者支援の充実に向けた取り組みの推進に期待したい

チームとしての支援体制を構築し、サービス提供事業者や医療機関など関係機関と連携したケアマネジメントに取り組んでいる。特に、医療機関には電話相談及び通院同行にて相談を行なうなど連携を図り、医師と顔見知りの関係性構築に向けた取り組みも行なっている。事業所としては、今後も一人ひとりの利用者支援におけるサービス提供事業者、主治医、関係医療機関などと連携を図り、専門分野からの意見も踏まえた計画作成、利用者支援の充実に向けた取り組みの推進に期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・介護支援専門員が業務上で孤立しないように、チームとしての協力関係を構築している

事業所では毎朝のミーティング及び週間会議を行ない事業所間の連携を図っている。介護支援専門員は担当する利用者、家族に対して面談や居宅サービス計画書の作成、交付を行なうため単独の業務になりやすい。事業所ではミーティングや会議を定期的開催することで介護支援専門員業務の単独化を避けるとともに、一人ひとりの介護支援専門員が業務上で孤立しないように注意している。「ケアマネジャーを一人にしない」という管理者の協働の姿勢を明確にしている。業務の協働と情報の共有は担当者不在の際にも適切な対応が可能となっている。

・アセスメントで把握した利用者の生活習慣等を居宅サービス計画書に取り入れている

事業所ではアセスメントにて得た利用者の生活習慣、考え方、趣味嗜好についての把握に力を入れるとともに、できるだけ居宅サービス計画書に反映させるように取り組んでいる。在宅で生活している高齢者は生活歴や考え方、宗教や趣味嗜好など千差万別である。居宅サービス計画書の個別性を高めるため、聞き取った内容について可能な限り記載することを心がけている。例えば生活リハビリテーションでコーヒーを好む利用者に対して「ヘルパーと共にコーヒーを入れる」と言った内容を設定し利用者の意欲の引き出しを図るなどの取り組みを行なっている。

・利用者が発した言葉に着目して記録し、計画作成と支援のベースにしている

事業所では利用者が発した言葉に着目して記録している。それがどんなに小さい事柄についても逃さずに聞き取りを行なっている。居宅サービス計画書は自立支援のために作成するが利用者の発した言葉の意味を理解し、それをベースとした居宅サービス計画書の作成を目指している。計画書はできるだけ分かり易い言葉で記載をし、利用者、家族に丁寧に説明することを心がけている。居宅サービス計画書の交付は単なる書類の受け渡しではなく利用者の「未来像」を描く「心を動かすケアプラン」となるよう、こだわりを持って作成している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/110

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	97.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	89.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	7.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	84.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%	13.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	100.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	94.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	94.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	5.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%	5.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	73.0%	いいえ : 13.0%	5.0%	7.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人悠遊
事業所名称	支援サービスいずみ
事業所所在地	東京都西東京市泉町3丁目12番25号パスレル保谷2階
事業所電話番号	042-424-8106

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1)「尊厳・自立支援」：利用者・家族のニーズを的確に捉え、自立支援の視点を持ち、個人の尊厳を守るケアマネ自慢を行います。 2)「地域」：積極的に地域づくりに参加し、専門職の持つ力を地域に還元します。住民と共に進める地域づくりを実践します。 3)「サービスの質の確保」：計画的な研修と業務の振り返りを通して、個々、事業所のレベルアップを目指します。 4)「自己選択・自己決定」：人生の主役はご本人であることを忘れずに、自己選択・自己決定に基づくケアマネジメントを提供します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所独自のアセスメントシートを作成・活用し、ケアプランへの反映、適切性を期して、職員ミーティングで共有している

利用者支援の源は適切なケアプランである。そのためのアセスメントは利用者の全体像を映す重要なプロセスである。当事業所ではアセスメント情報から容易に生活課題を導き出すしくみを工夫している。それは、標準課題項目を中心に収集した情報から、事業所独自の分析シートにより、現在の状況から可能性を踏まえた目標・具体的な支援の方向性を示すものである。この方法により、ケアプランへの反映がしやすく、利用者・家族にとって納得度の高いケアプラン作成を可能にしている。なお、分析結果は毎週のミーティングで共有し、客観性を担保している。

・サービス提供事業者は、地域の多数の事業者から適切な事業者を選択し、サービスの質の向上と公平・中立を期している

当事業所は「特定事業所加算」の算定事業者として、質の高いサービスの提供に努めている。法人の理念「その人の思いを大切に」の具現化に向け、利用者それぞれのライフスタイルを尊重したサービスを設定している。そのため、通所介護サービスでは、提供事業者が40カ所にも及んでいる。さらに訪問介護においても「利用者が必要とする時間に必要なサービスを」との考えから、同法人の訪問介護事業所の利用は訪問介護利用者全体の40%にとどまる。サービス提供事業者の選択にあたり、介護支援専門員に求められる公平・中立を期した結果と言える。

さらなる改善が望まれる点

・各職員の工夫や疑問を洗い出し、サービスの質の向上を期すこと、そして新人職員の育成の視点からもマニュアルの作成と見直しを期待する

業務の標準化の取り組みとして、当事業所独自には運営基準に従い帳票類が整備されているかを確認する「ケアマネジャー帳票管理シート」がある。しかし、介護保険制度開始と同時に開設した当事業所における実践上の工夫を生

かした独自性を持つマニュアルは見当たらない。介護支援専門員の主要業務であるケアプランの作成は、流れに沿って単独で取り組むので、個人の能力が大きく影響する。各職員の工夫や疑問を洗い出し、標準化することはサービスの質の向上につながる。新人職員の採用も始まり、適切な指導の視点からもマニュアルの整備が望まれる。

・**当事業に求められているリスクマネジメントの特徴の明確化と、その対策について検討するよう期待する**

法人では、リスクマネジメント対策として、事故、感染症、通報・消火・避難訓練実施のマニュアルを作成している。当事業所独自の取り組みとしては、利用者のケースファイルに色別のシートを貼り、安否確認が必要な利用者の優先順位をわかりやすくしていることはあるが、それにとどまる。当事業に求められるリスクマネジメントの特徴についての検討が必要である。事業所の再建を含め、事業継続計画（BCP計画）は、現在法人本部が作成中である。職員自己評価の肯定率が低く、具体的な対策とその実践が求められる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・**業務全体から検討が必要な項目を基本テーマに設定し、会議の効率化を図っている**

当事業所では、基本的に全職員参加のミーティングを定例化して確実に実行してきている。会議内容は介護支援専門員として業務上、常に目を向けるべき分野を基本テーマとして8項目を設定している（現在抱えている処遇困難事例、過去の事例、その対応、地域のサービス提供事業所と利用者が活用できる社会資源の状況など）。テーマに沿って協議を続けるなか、介護支援専門員はケアマネジメント力の向上を図っている。担当利用者の生活環境等の状況変化も報告し合っている、情報共有と支援力の強化の両面から、ミーティングは機能していると言える。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

105/118

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	94.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	90.0%		5.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%		
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	84.0%		11.0%	
	いいえ：2.0%	無回答・非該当：0.0%		
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	96.0%			
	どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	84.0%		11.0%	
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%		
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%			
	どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	92.0%			
	どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	90.0%		5.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%		
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%		10.0%	
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：1.0%		
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	67.0%		13.0%	6.0%
			12.0%	

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人東京老人ホーム
事業所名称	社会福祉法人東京老人ホームめぐみ園指定居宅介護支援事業所
事業所所在地	東京都西東京市柳沢4丁目1番3号社会福祉法人東京老人ホーム
事業所電話番号	042-467-2794

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1)利用者や家族が生きてこられた歴史や価値観の理解に努め「その人らしさ」を尊重した支援 2)人間の尊重と自己決定に基づく自立支援 3)利用者の生活に「プライバシーの保護 プライドの保持 自由」が保障される 4)地域社会への貢献

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者本位の居宅サービス計画書作成のためにアセスメント力の強化に取り組んでいる

<p>法人の理念を念頭に利用者の尊厳の尊重と利用者本位の支援を意識し利用者、家族と関わっている。また、利用者の出来る事を見だし自立支援の視点で支援を行っている。リ・アセスメント支援シートをもとに生活全般の解決すべき課題の中で、利用者が楽しみのある幸せな生活を送るために、最も利用者の生活を活性化させると考えられるニーズを整理し目標としている。作成したケアプランは管理者と共に確認し検討している。また、アセスメント力強化のため、リ・アセスメントシートを使ったケアマネジメント手法の習得のための研修を継続して行っている。</p>・ 事業所全体で利用者を支援していくという方向性を継続している<p>所内研修は、一方的に講座を受けるだけでなく、実際に参加・体験し、考え発言できる場を多くしている。毎日のミーティングのほか、週に一度の共有会議、日々の日報などで利用者の情報共有をしている。また、会議の場以外にも、いつでも相談できるようにし、担当職員が一人で抱え込まず、事業所全体で利用者を支援していくという方向性を継続している。</p>・ 行政、地域包括支援センター、医療関係、その他の事業所との連携の強化を図っている<p>当法人の理念である「心のケア」を大切に、当事業所は、「最後までその人らしく」を標榜している。そのビジョンを実現するために、居宅サービス計画書に「その人らしさ」が盛り込まれているかチェックしている。病気を抱えても自宅などの住み慣れた場所で療養し、安心して自分らしい生活を送れるように支援している。この、「在宅で過ごし、終末期を在宅で迎えたい」という希望を実現するためと虐待ケースに対応するため、行政、地域包括支援センター、医療関係、その他の事業所との連携強化を図っている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者が地域社会で自立した生活が送れるよう、更に多様な社会資源活用の提案が望まれる<p>事業所は利用者が地域社会で自立した生活が送れるよう、必要に応じて介護保険制度以外にも配食サービス等のサービスを提案している。介護保険制度や医療保険制度といった社会保障制度等のフォーマルな社会資源の他、地域で利用可能なインフォーマルな社会資源、ボランティアや老人クラブや交流サロン、趣味サークル、介護予防教室等を居宅サービス計画に位置付け多様な制度や社会資源を活用して、利用者や家族を支援していくことが更に望まれる。</p>・ 利用者の要望、苦情対応は速やかに情報収集して対応しているが、さらにわかりやすい説明が期待される
--

KYT(危険予知トレーニング)研修を実施し、場面を想定して労災予防や事故防止に努めている。ヒヤリハットを事業所全体で共有し「気づき」と分析、評価、振り返りを行い安全確保に努めている。ヒヤリハットには、利用者と家族の話の行き違いや、提供票への転記ミス、確認ミスなどがあげられている。そして、今後の対応、再発防止策が記載されており、何かあった時に「慌てて答えない」ように注意している。さらにわかりやすい納得しやすい説明が期待される。

・利用者緊急対応一覧表を作成し、対応できる体制を整えているが、さらなる検討が期待される

大規模災害が起こって、介護者が直ちに支援に来られないときにも自立できることを目指している。そのうえで、利用者緊急対応一覧表を作成し、災害時でも確認できる場所に設置をしており、3ヶ月に一度見直しを行っている。利用者の緊急度リストを作り、緊急度の高い人のシールを地図に貼り、地域に分けて担当職員を割り当てて緊急時に備えている。現在は、相談受付時間内に大規模災害が発生した場合を想定しているが、休業日、休業時間中についても検討が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・介護支援専門員の質の向上に向けたスーパービジョン、研修の充実を図っている

当事業所は、「利用者や家族が生きてこられた歴史や価値観の理解に努め『その人らしさ』を尊重した支援」を大切にしている。このビジョンを実現するため、居宅サービス計画書に「その人らしさ」が盛り込まれているかチェックしている。所内では相談しやすい関係を築き、毎日のミーティングや日報、月報の共有により、職員が相互に点検することで、職員のスキルを底上げしている。さらに、知識と経験を補うため、所内外研修へも積極的に参加し伝達し共有している。

・「虐待の気づき」を研ぎ澄まし、関係機関との連携を密に行い状況を確認しあっている

当事業所の理念に「人間の尊重と自己決定に基づく自立支援」、「利用者の生活に『プライバシーの保護 プライドの保持 自由』が保障される」を掲げている。この理念・方針に従い、虐待を早期発見する「気づき」の能力を高めている。そして、家族の介護疲れはないか様子を見ている。介護する家族への支援をしており、必要に応じて利用者の緊急ショート利用などで家族と利用者を分離保護することもある。職員が何か異常に気付いた場合には、直ちに地域包括支援センターと連携を図っている。

・利用者の望む生活像を大切に居宅サービス計画に取り入れている

利用者の望む生活像について、リ・アセスメント支援シートを活用し利用者の項目ごとの状況から利用者の「困りごと」と意向を医療や専門職の意見を参考に居宅サービス計画に取り入れている。利用者の今置かれている状況だけでなく生活歴や病歴、価値観、家族との係わり等を鑑み利用者の強みを生かした支援を行い自立支援に繋げている。利用者と家族の意向が異なる場合は別々に時間を作り専門的な視点から話し合いを行い、より良い居宅サービス計画を作成するために、その差を少しでも少なくしていくことを目指している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

140/208

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	92.0%	5.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	87.0%	7.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	82.0%	14.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：2.0%			
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	95.0%			
	どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
5. 病气やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	82.0%	10.0%	7.0%	
	いいえ：0.0%			
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81.0%	7.0%	10.0%	
	いいえ：0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	5.0%	10.0%	
	いいえ：0.0%			
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	79.0%	7.0%	12.0%	
	いいえ：0.0%			
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	12.0%	15.0%	
	いいえ：0.0%			
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	50.0%	18.0%	10.0%	20.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	サンメール尚和デイケアセンター
事業所所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
事業所電話番号	042-467-8686

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1) 誠の心 2) みんなで創る地域の絆 3) 優しい心で笑顔のサービス 4) 仕事の工夫 スピーディな判断 スピーディな実践 5) 互いに活かしあう職場 6) 経営の安定と将来の発展

全体の評価講評

特に良いと思う点

・住み慣れた地域社会の中で安定した生活が送れるよう、各関係機関と協力して、利用者の在宅での自立した生活を支える調整役となっている

関係機関との連絡・調整に当たり、利用者の直面している様々な問題の解決に当たっている。医療機関の退院時カンファレンスに参加し、必要時に通院同行も行い状況を把握している。サービス提供事業所とサービス担当者会議で意見交換を行うほか、随時連絡をもらい、利用者の状況について情報を得ている。地域包括支援センターや行政と随時情報を交換し、虐待や困難事例に対応している。関係機関と顔の見える関係を築き、利用者の変化に対応して受診やサービス内容変更につなげ、在宅での生活を支えるチームの調整役となっている。

・利用者や家族の話を丁寧に聞き取り、また様々な状況の変化に迅速に対応して、多くの利用者から信頼されている

利用者や家族からの意向や要望を丁寧に聞き取り、双方の希望が異なる場合は納得できるサービス提供となるように話し合いをしている。個別に話を聞いたり、来所していただき話を聞くなど対応を工夫し、また医療等専門家からも意見をもらいながら話し合いを持っている。家族の急病や急用、がんターミナルの利用者など様々な状況に、24時間対応の体制を整えて迅速な対応を行っている。利用者調査でも「家族の悩みにも相談にも乗ってくれる」「急な退院にも対応してもらった」など対応に感謝するコメントが多数あり、利用者からの信頼がうかがえる。

・職員間の日常的な情報共有が図られており、支援困難ケース等も含め事業所全体で利用者の支援に取り組むことができている

居宅サービス計画、ケース記録等といった利用者ごとの情報はサーバー上で管理するとともにファイリングされ、グループウェアの掲示板にも新規利用者や変化があった利用者の情報等を書き込んで周知している。毎日昼のミーティング等の時間を利用して職員間で利用者の課題等を検討するなど、日常的な情報共有を積極的に図っている。また月1回のミーティングではケアマネジャー全員で利用者の状況や支援内容等を検討し、支援困難ケースなどについても担当ケアマネジャー以外も経過を把握し、事業所全体で利用者の支援に取り組むことができている。

さらなる改善が望まれる点

・ミーティング等で検討した日常的な業務手順等の変更等をマニュアルへ速やかに反映できるような仕組みづくりが望まれる

事業所では「ケアマネお助けマニュアル」、「ファイリングマニュアル」といった独自のマニュアルを作成し、地震等を想定し、訪問中や移動中に災害に遭遇した際の行動を定めたマニュアルも作成している。しかし事業所では日常的な業務手順の変更等に伴うマニュアルのタイムリーな見直しができていると考えている。施設全体の今年度計画においてもマニュアル・手順書の定期的な更新に着手し、PDCAサイクルを活用した業務改善を図ることが掲げられており、変更内容を速やかにマニュアルに反映できるような仕組みづくりが望まれる。

・災害時の利用者への対応を検討しているが、安否確認リストの定期的な更新や災害時の対応マニュアルについてさらなる検討が期待される

事業所の特性を踏まえ、訪問時に災害が発生した場合のマニュアルを整備し職員に周知している。また、訪問時にはハザードマップを持参して利用者と避難場所の確認を行っている。さらに災害が発生した場合には、独居や老々介護など利用者の状況を考慮し、優先順位をつけて安否確認を行うことにしている。しかし優先順位をつけた安否確認のリストは定期的な更新が行われていない。また災害後のマニュアルについては一部作成されていないため、今後の検討が期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員間でリ・アセスメント支援シートの考え方や記入に慣れるよう取り組んでいる

事業所では、毎日のミーティングや月1回のミーティング等において職員間で日常の支援内容を見直しており、アセスメント時にサービス提供の根拠を明文化することができるよう、ケアプラン点検、ケアプラン検証の際に使用するリ・アセスメント支援シートの考え方や記入に慣れる必要があると考えている。今年度月1回QC活動の時間において、職員全員でリ・アセスメント支援シートの考え方や記入に慣れるよう取り組み、外部の事例検討会等にも積極的に参加するなど、ケアマネマネジメントの質の向上につながるよう努めている。

・家族への支援も重要と考え、随時連絡の取れる体制を確立して迅速に対応している

施設のサービス方針の一つに「ご家族支援」があり、利用者とともに家族を支援することが重要であると認識している。毎月のモニタリングの際は家族からも話を聞き、家族の状況も記載している。家族の急病に対応してサービス内容の変更を提案をするなど、迅速な対応を行っている。がんターミナルの利用者からの依頼も多く、変化する状況に不安を感じる家族へ適宜説明を行い、他機関と連携を取りつつケアプランの変更やサービスの調整を行っている。24時間連絡を取れる体制を確立し、迅速な対応に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

75/138

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	92.0%	5.0%	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	85.0%	9.0%	5.0%	いいえ：0.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	84.0%	6.0%	9.0%	いいえ：0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	93.0%	5.0%	どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%
5. 病气やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	74.0%	8.0%	17.0%	いいえ：0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	5.0%	8.0%	いいえ：0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	6.0%	8.0%	いいえ：0.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	84.0%	6.0%	9.0%	いいえ：0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	8.0%	10.0%	いいえ：0.0%
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	58.0%	13.0%	6.0%	21.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

居宅介護支援

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人明老会
事業所名称	小笠原村高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都小笠原村父島字奥村小笠原村地域福祉センター内
事業所電話番号	04998-2-3939

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	<ul style="list-style-type: none">・地域の社会資源として小笠原村村民の支持を受け、高齢者が小笠原村で安心して生活を送ることができる拠点となることを使命とします。・利用者一人ひとりのニーズに基づく利用者本位のサービスの提供に努め、利用者満足度の高い良質なサービスを断続的に提供します。・職員は、つねにハートのある質の高いサービス提供ができるよう研修・研究に励み専門性の向上に努めます。・小笠原村の一員としての自覚を保ち、医療・保健等関係機関との連携を強化し、地域福祉の向上に努めます。・家族等の主たる介護者の生活が介護によって束縛される事なく、つねに愛情を注げる状態をつくり、主たる介護者を支えることに努めます。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・地域の社会資源として、利用者・家族のニーズに合ったサービスを提供している 医療機関・地域包括支援センター・各サービス事業所などとの関係性が構築できており、密に連携が取れる環境で利用者・家族・サービス事業所と積極的に情報を共有するように努めて支援に活かしている。サービス担当者会議には医師も参加しており、利用者個々の状態把握や情報の共有が速やかにできる。本人や家族の要望を取り入れて関係事業者と共に支援内容を充実させ、その利用者にあった個別性のあるプランの作成が行われている。・職員のスキルアップに繋がる研修を法人全体で実施している 事業者が大切にしている考えとして職員には常にハートある質の高いサービス提供を求めている。研修・研究に励み職員の専門性の向上に努めており、必須研修以外でも外部講師を招き積極的に研修を開催している。離島でもあって船の入港に合わせて講師が来島するため次の出港まで濃密な研修を法人全体の職員が参加して開催される。また、内地での研修受講した職員により他の職員に対しての勉強会も実施しており、受ける側も伝える側もお互いに身につく相乗効果を生み出している。学ぶ気持ちを涵養する効果があり、職員のスキルアップが期待できる。・職員一丸となって高い職業倫理意識を基本に置いたサービス提供に取り組んでいる 当事業所では職員が一丸となって、介護職としての職業倫理、法令遵守、接遇マナー、介護技術などの分野において日々啓発、研鑽に取り組んで実際のサービス提供の中で実践している。職員が知る必要のあるこれらの分野に関する知識や技術は初任者研修や現任者研修において伝達される。個々の職員に自己覚知ができた上で初めて自己コントロールが可能になると伝えている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の重度化に伴うスキルアップへの取り組みが求められている 現在島で看取りをすることは難しい状況であり、今後高齢・重度化が進むと職員の介護技術の向上と組織としての
--

統一した取り組みがより不可欠になってくる。当事業所は、リスクマネジメントに関する部分で取り組みが薄いと感じられる。利用者に自宅で安心して療養生活を送ってもらうために個々の職員のスキルアップが求められており、それを基盤にしたより一層のサービスの質の向上を期待したい。

・ **より一層職員間の情報共有とサービスの方向性の統一化を進めていきたい**

最高の自然環境の中で利用者に寄り添った優しい支援が提供されている。事業所としては個々の想いを常に尊重し利用者本位となるようなサービスを心がけており、職員同士助けあい利用者の目線で接することを求めている。片や現状では職員間での情報共有やサービスの方向性の統一化などでは希薄な面も見られる。お互いに助け合い常に利用者目線で物事を考えられるよう組織の向上に努めてもらいたい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用者の意見をを反映した居宅サービス計画を作成している**

利用者・家族の要望等に対応して居宅介護計画の内容の向上を図っている。しかし、利用者・家族からの要望と専門職がアセスメント等を通して考えるニーズとは一致することは少なく、介護保険のサービス種類が限られている上、事業所の選択肢もない。保険外で自費サービスを提供している事業所もないため介護支援専門員が自ら対応しなくてはならない場面も多い。居宅介護計画は要望を反映させるのみではなく、小笠原島で生きがいを持つ生活ができるよう、無理せず意欲が向上するよう内容となるように作成している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

21/40

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	66.0%			28.0%
		どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	76.0%			23.0%
		どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%	
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	80.0%			9.0%
		どちらともいえない：4.0%	いいえ：4.0%	
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	80.0%			19.0%
		どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%	
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	57.0%	9.0%		33.0%
			いいえ：0.0%	
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	76.0%			19.0%
		どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	
7. 利用者のプライバシーは守られているか	66.0%	9.0%		19.0%
			いいえ：4.0%	
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	76.0%			23.0%
		どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%	
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	61.0%	9.0%		28.0%
			いいえ：0.0%	
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	61.0%	9.0%	9.0%	19.0%